

STYRELSEN FOR  
**STATENS**  
**UDDANNELSESSTØTTE**

---

SU-KONTORET

dato 12. oktober 2009  
ref. bs  
j.nr. 2009-4225- Årsrapport  
2008

# Årsrapport for Styrelsen for Statens Uddannelsesstøttes eksterne tilsyn 2008

**september 2009**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INDLEDNING .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>TILSYN PÅ SU-OMRÅDET .....</b>   | <b>3</b>  |
| STATISTISK OVERVÅGNING .....  | 3         |
| DRIFTSOVERVÅGNING .....   | 4         |
| INDKALDELSE AF SAGER .....  | 6         |
| TILSYNSBESØG MED FORUDGÅENDE INDKALDELSE AF SAGER .....                     | 10        |
| OPSAMLING PÅ SU-OMRÅDET .....   | 13        |
| <b>TILSYN AF BEFORDRING TIL UNGDOMSUDDANNELSER</b>                          | <b>14</b> |
| <b>TILSYN PÅ SVU-OMRÅDET .....</b>  | <b>14</b> |
| STATISTISK OVERVÅGNING .....  | 15        |
| DRIFTSOVERVÅGNING .....   | 15        |
| INDKALDELSE AF SAGER .....  | 16        |
| UDDANNELSESSTEDERNES KONTROL AF STUDIEAKTIVITET .....                       | 18        |
| ARBEJDSLØSHEDSKASSERNES ADMINISTRATION VIA<br>REVISIONSPROTOKOLLER .....    | 19        |
| TEMATISERET TILSYN .....  | 19        |
| OPSAMLING PÅ SVU-OMRÅDET .....  | 20        |
| <b>TILSYN PÅ VEU-OMRÅDET .....</b>  | <b>20</b> |
| STATISTISK OVERVÅGNING .....  | 21        |
| DRIFTSOVERVÅGNING .....   | 21        |
| INDKALDELSE AF SAGER .....  | 22        |
| TILSYNSBESØG .....  | 25        |
| UDDANNELSESSTEDERNES KONTROL AF STUDIEAKTIVITET .....                       | 26        |
| OPSAMLING PÅ VEU-OMRÅDET .....  | 26        |
| <b>OPSAMLING, STYRELSEN FOR STATENS<br/>UDDANNELSESSTØTTES TILSYN .....</b> | <b>27</b> |

## **Indledning**

Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte (styrelsen) varetager 4 administrationsområder, som består af statens uddannelsesstøtte (SU), statens voksenuddannelsesstøtte (SVU), godtgørelse til erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse (VEU-godtgørelse), befordringstilskud til AMU-uddannelser og specialpædagogisk støtte (SPS). I det følgende omfatter betegnelsen "VEU" både VEU-godtgørelse og befordringstilskud til AMU-uddannelser. På SU-, SVU- og VEU-områderne er der en særlig ekstern tilsynsforpligtigelse jf. SU-, SVU- og VEU-loven (med tilhørende bekendtgørelser). Styrelsen har på SU- og SVU-områderne igennem en årrække ført tilsyn med uddannelsesstederne og medadministratorerne. Strategien for styrelsens tilsynsvirksomhed på VEU-området er blevet udviklet i løbet af 2006, jf. styrelsens resultatkontrakt med Undervisningsministeriets ledelse. Denne strategi er blevet videreudviklet i løbet af 2007, og i 2008 er der for første gang gennemført særligt tilsyn med uddannelsesstederne, der varetager VEU-administrationen. På SPS-området findes også en forpligtelse for styrelsen til at føre tilsyn med uddannelsesstedernes administration. Dette er dog primært relevant, hvor styrelsen har udlagt afgørelseskompetence, hvilket på nuværende tidspunkt ikke er tilfældet. Styrelsen har dog valgt at medtage iværksættelse af SPS-tilsyn som et resultatkrav i 2009.

Styrelsen har desuden ansvaret for to befordringsgodtgørelsesordninger. Ordningen for de videregående uddannelser er tæt integreret med SU-ordningen og udgør ikke et område, hvor det er relevant at føre tilsyn med uddannelsesstederne.

Ordningen for ungdomsuddannelserne startede 1. januar 2007. Både trafikelskaber og uddannelsessteder indgår i administrationen, der løbende er blevet tilpasset. Styrelsen forventer, at der i 2009 er udviklet et tilsynskoncept, som danner grundlag for den fremtidige tilsynsvirksomhed for ordningen.

## **Tilsyn på SU-området**

Styrelsen har siden slutningen af 1990'erne givet flere og flere uddannelsessteder bemyndigelse til at varetage dele af SU-administrationen for egne studerende. Således bliver 83 % af støttemodtagernes SU i dag administreret decentralt på ca. 330 uddannelsessteder. På SU-området er der siden 2002 gennemført en systematisk og målrettet tilsynsvirksomhed.

Tilsynskonceptet på SU-området omfatter følgende aktivitetstyper:

1. Statistisk overvågning
2. Driftsovervågning
3. Indkaldelse af sager
4. Tilsynsbesøg med forudgående indkaldelse af sager

### **Statistisk overvågning**

Datagrundlaget for denne del af tilsynet er til stede og bruges allerede i styrelsens statistiske produktion. Der har imidlertid skullet udvikles nogle statistiske værktøjer, som kan danne grundlag for en systematisk statistisk overvågning i det omfang, denne skal være rettet mod det enkelte uddannelsessteds løbende administration.

En del af denne aktivitet er påbegyndt udviklet i 2007, hvor der blev udarbejdet forslag til et område, hvor styrelsen kan følge udviklingen og sætte ind, hvis der sker afvigelser fra gennemsnittet. Det er et værktøj, hvor styrelsen kan følge udviklingen af tildelingen af udeboendesatsen for de unge under 20 år i ungdomsuddannelser. Det påregnes, at programmet er udviklet i løbet af foråret 2009 og herefter kan tages i brug.

### **Driftsovervågning**

Styrelsen indhenter oplysninger om, hvorvidt uddannelsesstederne får behandlet deres støttelister<sup>1</sup>, selvbetjeningsansøgninger<sup>2</sup> og frigivelser<sup>3</sup> inden for en given frist. Fristen for behandlingen af støttelister er 14 dage og for selvbetjeningsansøgninger og frigivelser er den 7 dage. Uddannelsesstederne får ugentligt tilsendt et brev, hvis fristerne ikke overholdes. De uddannelsessteder, som herefter fortsat forsømmer deres forpligtigelser, bliver kontaktede telefonisk. De uddannelsessteder styrelsen kontaktede i 2008, har alle efterfølgende behandlet de forsømte støttelister mv.

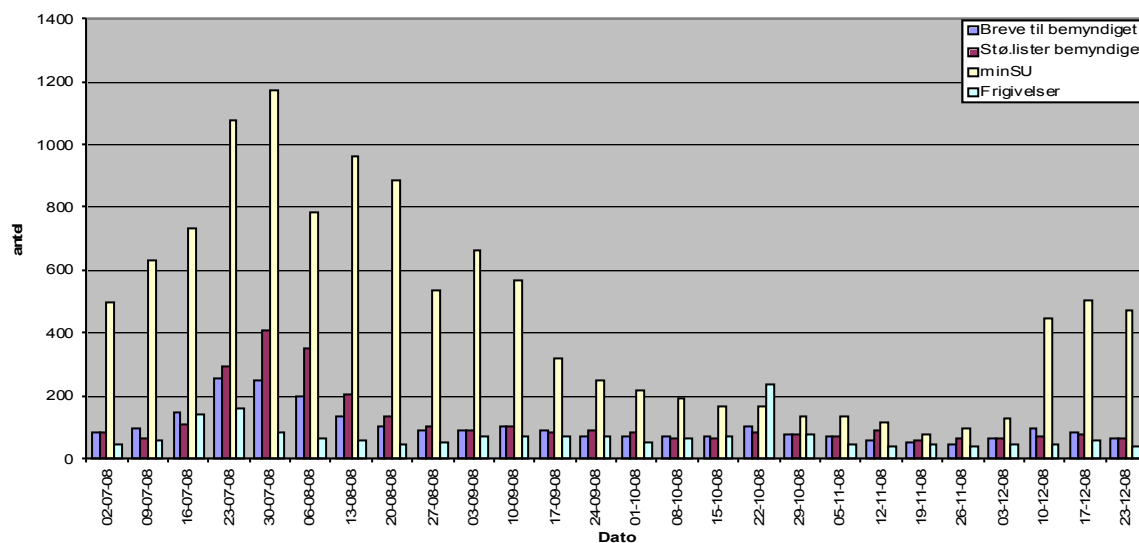
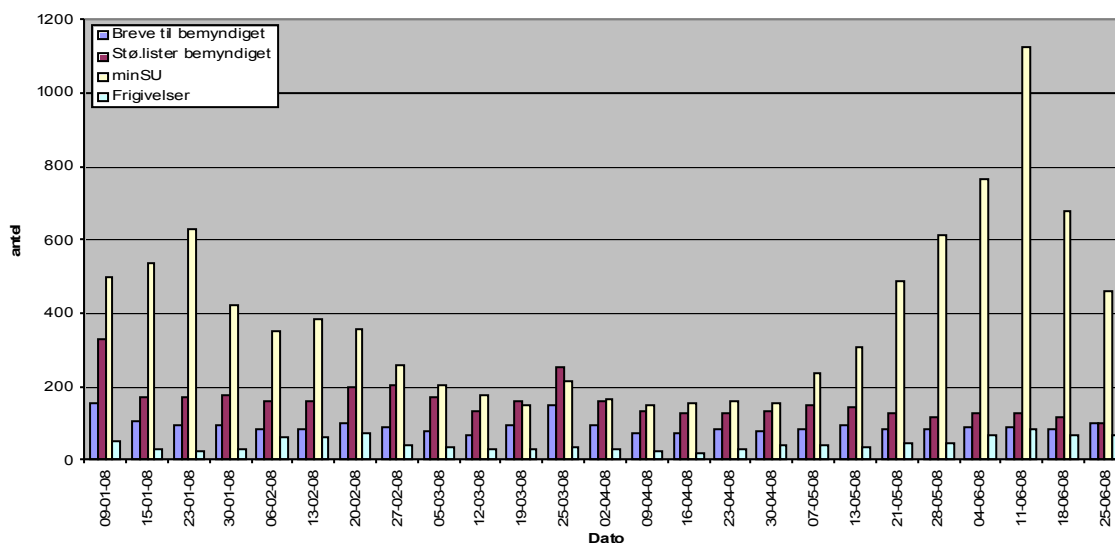
Tabellen på næste side viser antallet af breve (rykkere), som styrelsen har sendt til de bemyndigede uddannelsessteder i 2008. Tabellen viser desuden hvor mange støttelister, selvbetjeningsansøgninger og frigivelser, der løbende mangler at blive behandlet:

---

<sup>1</sup> Støttelister: Ansøgninger, som indberettes i støtte-systemet US2000, kommer på støttelister og skal godkendes af 2 SU-medarbejdere. Dette er et krav fra Rigsrevisionen.

<sup>2</sup> Selvbetjeningsansøgninger: Ansøgninger, som indberettes via selvbetjeningsystemet minSU, får de bemyndigede uddannelsessteder på deres kontrollister. Ansøgningerne skal kontrolleres og udfyldes af skolen og efterfølgende opdateres.

<sup>3</sup> Frigivelser: Der kan ske on-line ændringer i flere ajourføringsbilleder i US2000. En anden medarbejder skal frigive ændringen, før ændringen effektueres i systemet.



Tabellerne viser i lighed med tidligere år, at antallet af rykkere stiger i ferieperioderne, da der i disse perioder ikke er medarbejdere til at varetage SU-administrationen på uddannelsesstederne. Generelt synes rykkerne for behandlingen af støttelister at være faldende gennem året – ultimo december er det faldet til at være 65 ubehandlet støttelister der rykkes for – hvilket må skyldes den stabile indsats, hvormed SU-kontoret løbende har fulgt op på overvågningen. Det store antal af selvbetjeningsansøgninger, der rykkes for i ferieperioderne, betyder ikke

nødvendigvis, at de studerendes støtte ikke tildeles rettidigt, blot at der er en del selvbetjeningsansøgninger, som venter på at blive behandlet. Ofte vil ansøgningerne ikke kunne behandles, før de studerende er optaget på deres uddannelse. Overvågningssystemet synes fortsat at være med til at sikre, at størstedelen af uddannelsesstederne får behandlet de forskellige opgaver inden for de givne frister.

### Indkaldelse af sager

Det overordnede mål er, at styrelsen årligt indkalder 200 sager. Kriterier for hvilke sagstyper, der indkaldes, kan variere.

Der er i 2008 indkaldt 197 sager af følgende sagstyper:

- 100 udeboendesats efter årsag 5
- 50 tillægsklip
- 47<sup>4</sup> opfølgning på tilsynsbesøg fra 2007

### Udeboendesats efter årsag 5

Styrelsen indkaldte i februar 2008 100 sager fra 8 forskellige uddannelsessteder med i alt 18 administrative enheder, hvor der var truffet afgørelser om tildeling af SU med udeboendesatsen efter årsag 5 til 18-19-årige studerende i ungdomsuddannelser. Styrelsen færdiggjorde gennemgangen af de indsendte sager og udarbejdede en rapport i december 2008, som blev sendt til de deltagende uddannelsessteder.

Tabel 1 nedenfor viser en sammentælling af de gennemgåede sager efter uddannelsessted og emne. Det samme navn flere gange viser at uddannelsesstedet har flere afdelinger.

Tabel 1. Resultat af styrelsens sagsgennemgang

| Uddannelsessted | Antal hjemkaldte sager | Antal modtagne sager | Særligt ansøgning skema <sup>5</sup> brugt | Godkendelsess brev <sup>6</sup> brugt | Utilstrækkelig dokumentation | Tilstrækkelig dokumentation | Enig i skønnet | Venig i skønnet | Ukorrekt afgørelse (ikke udeboende) |
|-----------------|------------------------|----------------------|--|---------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|
| 1               | 9                      | 9                    | 9  | 1                                     | 2                            | 7                           | 2              | 5               | 0                                   |
| 1a              | 1                      | 1                    | 0  | 0                                     | 0                            | 1                           | 1              | 0               | 0                                   |
| 2               | 9                      | 9                    | 0  | 0                                     | 9                            | 0                           | 0              | 0               | 0                                   |
| 3               | 11                     | 11                   | 8  | 0                                     | 4                            | 5                           | 7*             | 0               | 0                                   |
| 4               | 3                      | 3                    | 2  | 0                                     | 3                            | 0                           | 0              | 0               | 0                                   |
| 4a              | 3                      | 3                    | 1  | 0                                     | 1                            | 1                           | 1**            | 1               | 0                                   |
| 4b              | 2                      | 2                    | 0  | 0                                     | 2                            | 0                           | 0              | 0               | 0                                   |
| 4c              | 2                      | 2                    | 2  | 0                                     | 2                            | 0                           | 0              | 0               | 0                                   |
| 5               | 10                     | 10                   | 8  | 0                                     | 8                            | 0                           | 2*             | 0               | 0                                   |

4 Der var aftalt at indkalde 50 sager, med ved et uddannelsessted var der kun 7 sager af en konkrete sagstype, og der kunne således ikke indhentes 10 sager som var aftalt.

|       |     |                |    |   |    |                 |                     |    |   |
|-------|-----|----------------|----|---|----|-----------------|---------------------|----|---|
| 6     | 8   | 8              | 8  | 0 | 5  | 2               | 3**                 | 0  | 0 |
| 6a    | 8   | 7 <sup>7</sup> | 7  | 0 | 5  | 1               | 2**                 | 0  | 0 |
| 6b    | 4   | 4              | 3  | 0 | 3  | 1               | 1                   | 0  | 0 |
| 7     | 10  | 10             | 7  | 0 | 8  | 2               | 1                   | 1  | 0 |
| 7a    | 6   | 6              | 5  | 0 | 4  | 1               | 1**                 | 1  | 0 |
| 7b    | 3   | 3              | 2  | 0 | 3  | 0               | 0                   | 0  | 0 |
| 7c    | 1   | 1              | 1  | 0 | 0  | 1               | 0                   | 1  | 0 |
| 8     | 6   | 6              | 5  | 0 | 4  | 1               | 2**                 | 0  | 0 |
| 8a    | 4   | 4              | 3  | 2 | 1  | 2               | 3**                 | 0  | 0 |
| I alt | 100 | 99             | 71 | 3 | 64 | 25 <sup>8</sup> | 16(26) <sup>8</sup> | 9  | 0 |
|       | %   | 100            | 72 | 3 | 65 | 25              | 16                  | 9  | 0 |
|       |     |                |    |   | %  | 100             | 64                  | 36 | 0 |

\* I 2 sager er dispensation videreført fra anden institution.

\*\* 1 sag er dispensationen videreført fra anden institution.

Styrelsen modtog 100 sager ud af 100, men 1 sag var ikke relevant at medtage<sup>5</sup>. Af de 99 sager blev det særlige ansøgningsskema anvendt i 72 % af sagerne og godkendelsesbrevet blev anvendt i 3 % af sagerne. I 64 sager, der svarer til 65 % af alle modtagne sager, er der ikke tilstrækkelig dokumentation til at der kan træffes en afgørelse om at give SU med satsen for udeboende. I 25 sager er der tilstrækkelig dokumentation til at kunne udøve et skøn, hvilket svarer til 25 % af alle modtagne sager. Styrelsen er enig i skønnet i 16 sager, hvilket svarer til 64 % af de sager, hvor der er tilstrækkelig dokumentation. Styrelsen er uenig i skønnet i 9 sager, hvilket svarer til 36 % af de sager, hvor der var tilstrækkelig dokumentation.

Gennemgangen af de 99 sager har vist, at der generelt ikke er tilstrækkelig forståelse for, hvilken dokumentation der skal foreligge, for at en sag er oplyst tilstrækkeligt til, at institutionen kan træffe en afgørelse om tildeling af SU med udeboendesats efter årsag 5. Dette er ikke tilfredsstillende og styrelsen henstiller derfor til i rapporten, at alle

<sup>5</sup> Styrelsen lægger vægt på at det særlige ansøgningsskema anvendes, da der skal ligge en ansøgning om udeboendesatsen, og da dette skema er udarbejdet til dette særlige formål med alle de informationer som er vigtige for at kunne træffe afgørelse.

<sup>6</sup> Styrelsen lægger desuden vægt på at uddannelsesstederne overholder forvaltningsretten og giver støttemodtagerne meddelelse om de afgørelser de træffer – til dette formål er der udarbejdet en skabelon til godkendelse og til afslag, som uddannelsesstederne kan benytte. Erfaringen viser at enten benytter uddannelsesstederne disse skabeloner eller også giver de ikke meddelelse om deres afgørelser. Hvis de giver besked er den typisk utilstrækkelig.

<sup>7</sup> 1 sag er udgået, da ansøger senere har fået dispensation fra en anden institution.

<sup>8</sup> De 10 sager, hvor dispensationen er videreført fra anden institution er hverken medregnet i kolonnen tilstrækkelig dokumentation eller utilstrækkelig dokumentation. De indgår i tallet i parentes i opgørelsen over sager vi er enige i, fordi vi ikke mener, at de skal tælle med i antal skøn, som vi er enige i. Da det er et andet uddannelsessted, der har truffet afgørelsen i de 10 sager, mener vi ikke, at de skal tælle med i det antal sager, hvor vi er enige i skønnet.

uddannelsesstederne tager såvel ansøgnings- og godkendelsesprocedurer som dokumentationskrav op til revision.

Kun to uddannelsessteder har i ca. halvdelen af sagerne indhentet tilstrækkelig dokumentation til, at der kan foretages et skøn, og de afgørelser, der er truffet, er tilfredsstillende. De har generelt også anvendt det særlige ansøgningsskema, men ikke anvendt godkendelsesbrevet.

Det er positivt, at styrelsen i hovedparten af sager, hvor dokumentationen anses for tilstrækkelig, er enig i det skøn, der er udøvet.

#### Tillægsklip

Styrelsen indkaldte i februar 2008 50 sager fra 5 forskellige uddannelsessteder, hvor der er truffet afgørelse om tildeling af tillægsklip i forbindelse med sygdom eller andre særlige forhold (asf).

Samlet er der udtrukket 24 sager med sygdom og 26 sager med andre særlige forhold. Ved gennemgangen viste det sig dog, at et uddannelsessted i 9 tilfælde havde registreret andre særlige forhold, hvor 8 af disse omhandlede sygdom. Derfor er resultatet, at der er gennemgået 31 sager med sygdom og 19 med andre særlige forhold.

Styrelsen færdiggjorde gennemgangen af de indsendte sager og udarbejdede en rapport i december 2008, som blev sendt til de deltagende uddannelsessteder.

Nedenstående tabel 1 viser en sammentælling af de gennemgåede sager efter uddannelsessted og emne.

Tabel 1. Resultatet af styrelsens sagsgennemgang

| Uddannelsessted | Antal hjemkaldte sager | Antal modtagne sager | Noget dokumentation mandler | Ikke tilstrækkelig dokumentation <sup>9</sup> | Tilstrækkelig dokumentation | Enig i skønnet | Uenig i skønnet | Ukorrekt afgørelse |
|-----------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|----------------|-----------------|--------------------|
| 1               | 10                     | 10                   | 1                           | 0   | 10                          | 10             | 0               | 0                  |
| 2               | 10                     | 10                   | 5                           | 0   | 8                           | 6              | 2 <sup>10</sup> | 2 <sup>11</sup>    |
| 3               | 10                     | 10                   | 0                           | 0   | 0                           | 0              | 0               | 10 <sup>12</sup>   |
| 4               | 10                     | 10                   | 0                           | 0   | 3                           | 3              | 0               | 7 <sup>13</sup>    |
| 5               | 10                     | 10                   | 8                           | 1   | 9                           | 9              | 0               | 0                  |
| I alt           | 50                     | 50                   | 14                          | 1   | 30                          | 28             | 2               | 19                 |
|                 | %                      | 100                  | 28                          | 2   | 60                          | 56             | 4               | 38                 |
|                 |                        |                      |                             | %   | 100                         | 93             | 7               |                    |

Styrelsen modtog 50 sager ud af 50 indkaldte sager. Af de 50 sager manglede der i 14 sager noget dokumentation, specielt det relevante ansøgningskema. I 1 af de 50 sager, der svarer til 2 % af alle modtagne sager, er der ikke tilstrækkelig dokumentation til, at der kan træffes en afgørelse. I 30 sager er der tilstrækkelig dokumentation til at kunne udøve et skøn, hvilket svarer til 60 % af alle modtagne sager. Styrelsen er enig i skønnet i 28 sager, hvilket svarer til 93 % af de sager, hvor der er tilstrækkelig dokumentation. Styrelsen er uenig i skønnet i 2 sager, hvilket svarer til 7 % af de sager, hvor der var tilstrækkelig dokumentation.

Gennemgangen af de 50 sager har vist, at der generelt er tilfredsstillende forståelse for, hvilken dokumentation der skal foreligge, for at en sag er oplyst tilstrækkeligt til, at uddannelsesstedet kan træffe en afgørelse om tildeling af ekstra SU med årsagen sygdom.

Det blev i rapporten påpeget, at der bør være en større grad af skriftlighed, fx bør det ligge et notat, hvor SU-medarbejderen redegør for, hvordan de er nået frem til den forsinkelse, som de har opgjort. SU-

<sup>9</sup> Der er ikke tilstrækkelig dokumentation til at vi kan bedømme om vi er enige eller uenige.

<sup>10</sup> De 2 vi er uenige i har fået tillægsklip efter andre særlige forhold samtidig med handicaptillæg. Handicappet berettiger ikke i sig selv til tillæg af klip.

<sup>11</sup> To ukorrekte afgørelser i forhold til SU-lov og SU-bekendtgørelse, da der er givet tillægsklip til en studerende, der ikke har fået SU i den periode, hvor forsinkelsen er indtrådt og til en anden, hvor noget af perioden er sygdom i en periode med udbetaling af fødselsklip, hvor der ikke er krav om, at den studerende er studieaktiv, og derfor ikke kan blive forsinket.

<sup>12</sup> Der er givet tillægsklip til ulønnet praktik i udlandet (asf). I stedet skulle den nummerede studietid have været udvidet med 6 måneder.

<sup>13</sup> Der er givet tillægsklip til ulønnet praktik i udlandet (asf). I stedet skulle den nummerede studietid have været udvidet med 6 måneder.

medarbejderen skal ligeledes huske at ændre uddannelsens sluttidspunkt, når uddannelsen forlænges.

Flere institutioner har desuden misforstået, hvornår der kan gives tillægsklip på grund af andre særlige forhold, og de har givet tillægsklip til ulønnet praktik i udlandet. Dette er ikke tilfredsstillende. Styrelsen henstiller i rapporten til, at de pågældende uddannelsessteder tager tilbagemeldingen til efterretning og retter til i støttesystemet US2000 såfremt det er muligt.

#### Opfølgning på tilsynsbesøg 2007

| Uddannelsessted | Sagstyper   | Andet  |
|-----------------|---|--|
| 1               |   | Procedur for behandling af støttelister m.m. |
| 2               | 10 udeboendesats efter årsag 5 og 7 dobbeltklip (forvaltningsret og regler)   | Procedur for behandling af støttelister m.m. |
| 3               | 10 udeboendesats efter årsag 5 og 10 afbrudssager (forvaltningsret og regler) | Procedur for behandling af støttelister m.m. |
| 4               | 10 afbrudssager (forvaltningsret)   |  |
| 5               |   | Procedur for behandling af støttelister m.m. |

Det gælder for samtlige uddannelsessteder, at opfølgningen har vist at procedurerne for behandlingen af støttelister og frigivelser bliver overholdt. Opfølgningen har ligeledes vist, at der generelt er sket en forbedring i sagsbehandlingen dog var der fortsat visse områder især inden for forvaltningsretten, som visse uddannelsessteder skal forbedre.

#### **Tilsynsbesøg med forudgående indkaldelse af sager**

Den overordnede målsætning er, at styrelsen årligt gennemfører tilsynsbesøg med uddannelsessteder som samlet udgør 10-12 administrative enheder/uddannelsessteder. De mål, der fremgår af styrelsens koncept for tilsyn, er retningsgivende og ikke ultimative. Styrelsen træffer hvert år beslutning om mål og aktivitetsniveau. Disse fremgår af styrelsens arbejdsprogram. Målene vedtages af styrelsens ledelse, og er udformet under hensyntagen til de samlede arbejdsopgaver og arbejdsbelastningen. Det aftalte mål i styrelsens arbejdsprogram for 2008 var, at der skulle gennemføres mindst 8 besøg.

Styrelsen afholdte 9 tilsynsbesøg i 2008 og dækkede 21 administrative enheder.

Konceptet for tilsynsbesøgene består i, at uddannelsesstederne før besøget bliver bedt om at indsende alt materiale på et antal sager inden for områder, som styrelsen vurderer er vanskelige at håndtere enten forvaltningsmæssigt eller SU-fagligt. Uddannelsesstederne får tilsendt en 1. delrapport inden tilsynsbesøget, som indeholder en sags gennemgang og en bedømmelse af sagerne ud fra regelforståelsen, forvaltningsretten og systemanvendelsen.

Under besøgene bliver udvalgte sager gennemgået. Endvidere behandles en række andre områder, som er vigtige i forbindelse med SU-administrationen.<sup>14</sup> Tilsynsbesøget følges op af en 2. delrapport, som afdækker de forskellige områder, men primært afspejler de emner der har været behandlet under mødet. Alle rapporter fra 2008 fra UVMs institutionsområde er sendt til Institutionsstyrelsen i undervisningsministeriet som led i det samarbejde, ministeriet har internt i forbindelse med tilsyn på institutionerne.

---

<sup>14</sup> Det drejer sig blandt andet om organiseringen og bemanningen, arkivering, studieaktivitetskontrol herunder "lister til kontrol af indskrivning og studieaktivitet", ekspeditionstider og behandling af støttelister, kontroller samt frigivelsesprocedurer

Markeringen i oversigten viser, på hvilke områder styrelsen har haft bemærkninger til administrationen på de besøgte uddannelsessteder i 2008.

|   | geografisk/<br>fysisk org-<br>anisering | bemanding   | arkivering  | procedure<br>for lister | studieaktiv<br>tetskontrol | Ekspedi-<br>tionstid            | behandling<br>støttelister | behandling<br>kontrolliste | behandling<br>frigivelser | korrekt<br>sag ift.<br>SU-regler | korrekt<br>sag ift.<br>forv., ret | korrekt<br>anvendelse<br>af US2000 |
|---|---|-------------|-------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1 |   |             |             | X                       |                            |                                 |                            |                            |                           |                                  | X                                 |                                    |
| 2 |   | X           | X           | X                       |                            |                                 |                            | X                          |                           |                                  | X                                 |                                    |
| 3 |   |             |             |                         |                            |                                 |                            | X                          |                           |                                  | X<br>X<br>X                       |                                    |
| 4 | X                                       | X           |             | X                       |                            | X                               |                            | X                          |                           | X                                | X                                 |                                    |
| 5 |   |             |             |                         | X                          |                                 |                            |                            |                           |                                  |                                   |                                    |
| 6 |   |             |             |                         |                            |                                 |                            |                            |                           |                                  |                                   |                                    |
| 7 |   |             |             |                         |                            | X<br>X<br>X<br>X<br>X<br>X<br>X |                            |                            |                           |                                  | X<br>X<br>X<br>X<br>X<br>X<br>X   |                                    |
| 8 |   |             |             |                         |                            | X                               |                            |                            |                           |                                  | X                                 |                                    |
| 9 |   | X<br>X<br>X | X<br>X<br>X |                         |                            | X<br>X<br>X                     | X                          | X                          |                           | X<br>X<br>X                      | X<br>X<br>X                       |                                    |

I forhold til de 21 besøgte administrative enheder/uddannelsessteder var det et differentieret billede der tegnede sig, dog havde alle uddannelsessteder som udgangspunkt en tilfredsstillende SU-administration. Nogle fik få bemærkninger til SU-administrationen, mens andre fik flere. Nedenfor er beskrevet nogle af de områder, hvor uddannelsesstederne ikke helt levede op til deres forpligtigelser:

- 3 uddannelsessteder behandlede ikke deres støttelister efter de foreskrevne procedurer.
- 4 uddannelsessteder havde ikke behandlet deres kontrollister rettidigt.

- Et enkelt uddannelsessted gennemgik ikke "listen til kontrol af indskrivning og studieaktivitet".

Alle uddannelsessteder oplyste, at de ville følge op på manglerne og sikre at procedurerne blev fulgt fremover. I forbindelse med, at procedurerne for behandling af støttelister i mange tilfælde ikke er blevet fulgt, øgede styrelsen i 2008 informationsindsats på SU-net med det formål at opnå korrekte procedurer for behandling af støttelister. Dette bliver der løbende fulgt op på.

Styrelsen har desuden haft bemærkninger til det forvaltningsretlige område for alle uddannelsessteder, med undtagelse af to uddannelsessteder. Styrelsen forsøger at følge op på det forvaltningsretlige område. Det sker blandt andet ved det enkelte tilsynsbesøg, hvor der sættes fokus på det forvaltningsretlige område for det enkelte uddannelsessted. Styrelsen forsøger desuden fortsat via SU-net at skabe opmærksomhed om det forvaltningsretlige område.

### **Opsamling på SU-området**

På SU-området er der etableret aktiviteter for 3 af de 4 områder, som tilsynet omfatter. Der er desuden dannet grundlag for den fjerde aktivitet, som forventes at være færdigudviklet i 2009.

Den del af tilsynet, som dækker *driftsovervågning*, understøttes systemmæssigt og omfatter støttelister, selvbetjeningsansøgninger og frigivelser. Overvågningssystemet synes at være med til at sikre, at langt de fleste uddannelsesstederne fortsat får behandlet de forskellige områder inden for de givne frister.

Den del af tilsynet, som omfatter *indkaldelsen af sager*, blev der i 2008 indkaldt og gennemgået 197 sager (fra 18 uddannelsessteder dækkende 28 administrative enheder) af følgende sagstyper:

- 100 udeboendesats efter årsag 5
- 50 tillægsklip
- 47<sup>15</sup> opfølgning på tilsynsbesøg fra 2007

Styrelsen færdiggjorde gennemgangen af de indsendte sager og udarbejdede rapporter/tilbagemeldinger i december 2008, som blev sendt til de deltagende uddannelsessteder.

Generelt viser gennemgange af udeboendesatssagerne efter årsag 5, at der ikke er tilstrækkelig forståelse for, hvilken dokumentation der skal foreligge, for at en sag er oplyst tilstrækkeligt til, at uddannelsesstedet kan træffe en afgørelse om tildeling af SU med udeboendesats efter årsag 5. Uddannelsesstederne har en god forståelse for reglerne i forbindelse med tildeling af tillægsklip på grund af sygdom eller andre særlige forhold.

---

<sup>15</sup> Der var aftalt 50 sager, med ved et uddannelsessted var der kun 7 af den konkrete sagstype og ikke de 10 sager som var aftalt.

Opfølgningen på tilsynsbesøg fra 2007 viser at der generelt er sket en forbedring af SU-administrationen – dog var der enkelte uddannelsessteder som fortsat har områder, de skal rette op på.

Den del af tilsynet, som dækker *tilsynsbesøg med forudgående indkaldelse af sager*, har styrelsen i 2008 besøgt 9 uddannelsessteder som dækkende 21 administrative enheder.

I lighed med de foregående år har der været bemærkninger til den forvaltningsretlige side af SU-administrationen. Der var desuden flere uddannelsessteder som ikke har fulgt de procedurer, som kræves i forbindelse med behandling af støtteliste m.v. Dette er forhold som uddannelsesstederne retter op på og som styrelsen kontrollerer i 2009.

I det omfang, det har været muligt at vurdere, giver indkaldelsen af sager forud for tilsynsbesøgene indtryk af, at den decentrale administration foregår tilfredsstillende med hensyn til, at der ikke tildeles flere midler, end hvad der følger af reglerne på området. Det skal i denne sammenhæng tilføjes, at sagerne, som har været mangelfulde, efterfølgende i videst muligt omfang er kontrolleret.

### **Tilsyn af befordring til ungdomsuddannelser**

Som tidligere nævnt startede befordringsordningen for ungdomsuddannelserne den 1. januar 2007. Både trafikelskaber og uddannelsessteder indgår i administrationen, der løbende er blevet tilpasset.

I april 2008 blev der indført et selvbetjeningsystem der resulterede i en ny opgavefordeling, og med virkning fra 1. august 2008 blev der indført en ny fleksibel ordning for visse uddannelsessøgende.

Den nye fleksible ordning administreres af uddannelsesstederne. Uddannelsesstederne indrapporterer hvert kvartal en refusionsanmodning som udbetales af styrelsen. Efter årets udløb udarbejder uddannelsesstederne en endelig opgørelse af årets refusionsbeløb, som attesteres af en ekstern revisor.

Styrelsen overvåger desuden løbende driften, herunder at uddannelsesstederne inden for 7 dage får ekspederet indkomne ansøgninger (samme system som med minSU).

Det planlægges, at der i løbet af 2009 er udviklet et tilsynskoncept for denne ordning.

### **Tilsyn på SVU-området**

Den tilsynsvirksomhed, der knytter sig til administrationen af Statens Voksenuddannelsesstøtte (SVU), adskiller sig på flere punkter fra den aktivitet, der er udviklet på SU-området. Dette er især foranlediget af, at det er styrelsen, der træffer afgørelser vedrørende tildeling af SVU til alle ansøgere. De eneste, der udover styrelsen træffer afgørelser, er

uddannelsesstederne, der træffer afgørelser om studieaktivitet. SVU-administratorernes opgave er alene at indberette oplysningerne i ansøgningsskemaet og senere ændringer hertil til SVU-systemet, vejlede om SVU og opbevare ansøgningsskemaerne.

Kontoret for Voksenuddannelsesstøtte varetager tilsynsvirksomheden, som i 2008 omfattede 6 hovedgrupper:

- Statistisk overvågning
- Driftsovervågning
- Indkaldelse af sager
- Uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet
- Arbejdsløshedskassernes administration via revisionsprotokollater
- Tematiseret tilsyn.

### **Statistisk overvågning**

En del af datagrundlaget for denne del af tilsynet er til stede og bruges allerede i styrelsens statistiske produktion. Der er udviklet nogle statistiske værktøjer, som kan danne grundlag for en systematisk statistisk overvågning, der er rettet mod det enkelte uddannelsessted eller administrators løbende administration. Den statistiske overvågning omfattede eksempelvis ekspeditionstid, frigivelsestid hos administratorerne og omfanget af særbehandlingssager.

### **Driftsovervågning**

Driftsovervågningen sker ved hjælp af kontrollister, som udskrives hver 7. eller 14. dag. Kontrollisterne bruges til at kontrollere, (1) at ansøgninger frigives inden for 8 dage, (2) at ansøgninger, der er markeret til særbehandling, indsendes til styrelsen inden for 8 dage, og (3) om der udbetales meget høje beløb.

Ad 1) Hver 14. dag kontrolleres ved hjælp af kontrollisten "Frigiv Ansøgning", at ansøgninger frigives inden for 8 dage. Hvis ikke, rykkes SVU-administratorerne pr. brev. Der blev i 2008 rykket for 163 sager, hvilket er et fald på 61 sager i forhold til 2007. De 163 sager var fordelt på 25 forskellige administratorer. Generelt er der tale om relativt få sager pr. administrator. Der er dog 3 tilfælde, hvor administratorer havde henholdsvis 30, 14 og 12 sager liggende, som manglede frigivelse. Derudover er der 1 administrator, der samlet set blev rykket for 50 sager i 2008. Denne driftsovervågning suppleres for a-kassernes vedkommende af revisorenes uanmeldte besøg, hvor det også bliver afdækket, hvorvidt de pågældende sager er blevet frigivet rettidigt (se mere nedenfor).

Ad 2) Kontrollisterne "Frigiv Ansøgning" og "Faglært" danner grundlag for kontrollen af at ansøgninger, der er markeret til særbehandling, indsendes til styrelsen inden for 8 dage. Der kontrolleres ugentligt.

- Ad 3) Hver tirsdag kontrolleres via kontrolliste, at udbetaling af særligt høje beløb er korrekt.

### Indkaldelse af sager

Som led i styrelsens tilsynsopgave har styrelsen hjemkaldt og gennemgået et antal sager fra en række udvalgte SVU-administratorer. Sagerne angår personer, der har søgt om SVU i 2007. Tilsynsopgaven er desuden baseret på generelle statistiske nøgletal over de enkelte administratorers varetagelse af SVU-administrationen.

Tilsynet har kun haft fokus på, hvorvidt de administrative procedurer er blevet fulgt.

Tilsynet omfattede 3 administratorer – 1 University College og 2 VUC'er. Der er ikke hjemkaldt sager fra a-kasserne, da tilsynet med deres administrative opgaver sker på baggrund af a-kassernes revisionsprotokollater.

De statistiske nøgletal er gennemgået ud fra de punkter, der fremgår af tabel 1.

**Tabel 1:** SVU-ansøgninger modtaget hos SVU-administrator i skoleåret 2007/2008 fordelt med hovedtal for de 3 udvalgte administratorer <sup>1)</sup>.

| SVU-administrator                             | SVU-ansøgninger |            | Ansøgninger sendt til særbehandling |           | Frigivelsestid over 14 dage <sup>2)</sup> |           | Ekspeditionstid over 30 dage <sup>3)</sup> |           | Ekspeditionstid over 30 dage på sager uden særbehandling |          | Ansøgninger med afslag |           |
|---|-----------------|------------|-------------------------------------|-----------|---|-----------|--|-----------|--|----------|------------------------|-----------|
|   | Antal           | Procent    | Antal <sup>4)</sup>                 | Procent   | Antal                                     | Procent   | Antal                                      | Procent   | Antal  | Procent  | Antal                  | Procent   |
| Administrator 1 <sup>5)</sup>                 | 525             | 8          | 23                                  | 4         | 56  | 11        | 26   | 5         | 9  | 2        | 183                    | 35        |
| Administrator 2                               | 275             | 6          | 71                                  | 26        | 102                                       | 37        | 115  | 42        | 51   | 19       | 135                    | 49        |
| Administrator 3                               | 103             | 2          | 4                                   | 4         | 18  | 17        | 4  | 4         | 4  | 4        | 5                      | 5         |
| <b>Total for samtlige SVU-administratorer</b> | <b>14.090</b>   | <b>100</b> | <b>3.415</b>                        | <b>24</b> | <b>1.495</b>                              | <b>11</b> | <b>1.514</b>                               | <b>11</b> | <b>437</b>   | <b>3</b> | <b>3.888</b>           | <b>29</b> |

<sup>1)</sup> Tabellen omfatter både grund- og ændringsansøgninger.

<sup>2)</sup> **Frigivelsestid** er inklusiv weekender og helligdage og er regnet fra modtagelsesdato hos administrator til ansøgningens frigivelse i SVU-systemet.

<sup>3)</sup> **Ekspeditionstid** er regnet fra modtagelsesdato hos administrator til ansøgningens støtteberegning frigivelse i SVU-systemet.

<sup>4)</sup> **Procenttallene** for ansøgninger til særbehandling, frigivelsestid, ekspeditionstid og ansøgninger med afslag er beregnet i forhold til samlede antal ansøgninger for respektive administratortype.

<sup>5)</sup> Procenttallene for hvert af de 3 administratorer for ansøgninger til særbehandling, frigivelsestid, ekspeditionstid og ansøgninger med afslag er alle beregnet i forhold til det samlede antal ansøgninger for respektive administrator.

Styrelsen henvendte sig den 27. november 2008 til de 3 udvalgte administratører, og bad om at få tilsendt alle sagsakter på i alt 38 sager. Styrelsen har gennemgået sagerne ud fra de punkter, der fremgår af tabel 2.

**Tabel 2: Antal mangler og typen af mangler fordelt på de 3 administratører**

| SVU-Administrator  | Administrator 1 | Administrator 2 | Administrator 3 | I alt     |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| <b>Antal gennemgåede sager</b>   | <b>11</b>       | <b>14</b>       | <b>13</b>       | <b>38</b> |
| <b>Heraf manglende:</b>  |                 |                 |                 |           |
| ▪ Modtagelsesdato  | 2               | 4               | 0               | 6         |
| ▪ Administratørnavn/-kode  | 3               | 5               | 2               | 10        |
| ▪ Underskrift med dato fra ansøger   | 0               | 0               | 3               | 3         |
| ▪ Underskrift med dato fra arbejdsgiver/a-kasse  | 0               | 1               | 4               | 5         |
| ▪ Returnering af ansøgning til ansøger ved mangelfuldt udfyldt skema                                   | 7               | 3               | 9               | 19        |
| ▪ Overensstemmelse mellem skema- og tastede oplysninger  | 8               | 11              | 8               | 27        |
| ▪ Dokumentation for uoverensstemmelse mellem skema- og tastede oplysninger                             | 7               | 10              | 8               | 25        |
| ▪ Frigivelse af ansøgning inden 8 dage   | 5               | 7               | 2               | 14        |
| ▪ Indsendelse til særbehandling, hvor det eller var påkrævet   | 0               | 1               | -               |           |
| ▪ Rettidig indsendelse af sagen til særbehandling  | 0               | 3               | -               |           |
| ▪ Angivelse af korrekt årsag til, at sagen er sendt til særbehandling                                  | 0               | 1               | -               |           |
| ▪ Sagsnotat i SVU-systemet om særbehandling  | 1               | 4               | -               | 5         |
| ▪ Brev til ansøger om særbehandling  | 0               | 4               | -               | 4         |
| ▪ Dokumentation for afbrud   | 0               | 1               | 0               | 1         |
| ▪ Registrering af afbrud inden 8 dage  | 0               | 0               | 0               | 0         |
| ▪ Mangelfulde oplysninger om uddannelsesbekendtgørelse   | 4               | -               | -               | 4         |
| ▪ SVU-berettigende uddannelse  | 0               | -               | -               | 0         |
| ▪ Angivelse af særskilte FVU-perioder på ansøgninger, hvor der både er søgt FVU og 'andet uddannelse'. | -               | 0               | 1               | 1         |

|               |    |    |    |     |
|---------------|----|----|----|-----|
| I alt mangler | 37 | 55 | 37 | 129 |
|---------------|----|----|----|-----|

Styrelsen har i evalueringen af hver SVU-administrator givet administratoren en samlet bedømmelse baseret på de undersøgte aspekter i forbindelse med behandlingen af de statistiske nøgletal og de hjemkaldte sager. Karaktergivningen følger Rigsrevisionens firedelte karaktergivning, henholdsvis 'meget tilfredsstillende', 'tilfredsstillende', 'ikke helt tilfredsstillende' og 'ikke tilfredsstillende'<sup>7</sup>.

Tilsynet har resulteret i, at ingen af administratorene har fået den samlede bedømmelse 'tilfredsstillende'. 1 administrator fik bedømmelsen 'ikke tilfredsstillende'. og 2 administratører fik den samlede bedømmelse 'ikke helt tilfredsstillende'.

Tilsynet har således afdækket en række mangler ved administratorenes varetagelse af SVU-administrationen, hvoraf de mest gennemgående er:

- Ekspeditionstid (statistiske nøgletal): 1 ud af de 3 udvalgte administratører opfyldte ikke styrelsens resultatkontrakter for 2007 og 2008, der havde som mål, at mindst 85 % af alle SVU-ansøgninger skal være ekspederet inden 31 dage.
- Frigivelsestid (statistiske nøgletal): 2 ud af 3 af de udvalgte administratører havde en frigivelsestid, der lå langt over gennemsnittet for de øvrige SVU-administratører.

Hvad angår behandlingen af ansøgninger i SVU-systemet og dokumenteret grundlag herfor, har de 3 administratører generelt set ikke opfyldt flere, og for 1 administratørs vedkommende, størstedelen af de væsentligste standarder. De mest gennemgående mangler er, at:

- der er uoverensstemmelse imellem de tastede oplysninger og skemaoplysningerne, uden at der er dokumentation herfor.
- ansøgninger, hvorpå der mangler oplysninger returneres ikke med henblik på indhentning af manglende oplysninger mv.
- der angives ikke dato for ansøgningens modtagelse eller påføres ikke administratorkode på ansøgningerne.
- administratorene behandler ansøgninger i SVU-systemet, uden at alle de involverede parter med deres underskrift på ansøgningskemaet har bekræftet oplysningernes rigtighed.

En mere detaljeret rapport om resultatet af denne tilsynsaktivitet er stillet til rådighed for alle SVU-administratører.

<sup>7</sup> Rigsrevisionens firedelte karakterskala: Meget tilfredsstillende: Virksomheden har opfyldt alle væsentlige standarder, og der er alene basis for mindre forbedringer af ordensmæssig karakter. Tilfredsstillende: Virksomheden har opfyldt hovedparten af de væsentlige standarder, men der er enkelte områder, hvor der er basis for forbedringer. Ikke helt tilfredsstillende: Virksomheden har ikke opfyldt flere af de væsentlige standarder. Der bør foretages forbedringer. Ikke tilfredsstillende: Virksomheden har ikke opfyldt hovedparten af de væsentligste standarder. Der skal snarest foretages forbedringer.

### **Uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet**

Uddannelsesstederne træffer afgørelse om studieaktivitet, hvilket har betydning for retten til at modtage SVU. Støttelister sendes til uddannelsesstederne efter hver støtteberegning, der foretages om fredagen, samtidig sendes der støttelister til arbejdsgivere.

Styrelsen udsender kvartalsvis støttekontrollister til kontrol af studieaktiviteten for de uddannelsessøgende, der modtager SVU. Uddannelsesstederne skal på baggrund heraf kontrollere, hvorvidt støttemodtagerne rent faktisk har deltaget i uddannelse i de perioder, hvor der er givet SVU. Er der uoverensstemmelse, der har relevans for tildelingen af SVU, giver uddannelsesstederne den relevante SVU-administrator besked herom. For 2008 blev der i alt udsendt 843 støttekontrollister, omfattende i alt 21.930 støttemodtagere.

Styrelsen kontrollerer ikke systematisk, hvem der forholds-mæssigt foretager flest indberetninger på baggrund af støttekontrollisterne. Styrelsen reagerer overfor uddannelsesstederne, når styrelsen skal rejse tilbagebetalingskrav af en vis størrelse på grund af sen tilbagemelding ved fx afbrud af uddannelsen.

### **Arbejdsløsheds-kassernes administration via revisionsprotokoller**

Tilsynet med arbejdsløsheds-kassernes varetagelse af administrationen af SVU sker på baggrund af den årlige revision, der foretages af en statsautoriseret revisor i henhold til bekendtgørelse nr. 311 af 3. maj 2001 om forvaltningsrevision af de anerkendte arbejdsløsheds-kassers varetagelse af opgaver ved administration af statens voksenuddannelsesstøtte (SVU).

Kontoret for Voksenuddannelsesstøtte modtog 29 revisionsprotokoller for 2008. Heraf var der ingen bemærkninger til administrationen af SVU for 26 arbejdsløsheds-kasser.

Bemærkningerne til arbejdsløsheds-kassernes administration af SVU i 2008 vedrører fejltastning af oplysninger fra ansøgere og uddannelsessted samt manglende tastning af uddannelsesafbrud. Derudover forekommer det i 1 tilfælde, at a-kasserne ikke har skrevet under på, at revisionen er udført i overensstemmelse med bekendtgørelsens krav.

Alle arbejdsløsheds-kasser har fået en tilbagemelding fra styrelsen. Arbejdsløsheds-kasser med bemærkninger har fået en orientering om, at styrelsen har noteret sig revisors bemærkninger, og at styrelsen ser frem til at modtage et anmærkningsfrit protokollat for 2009. Der var ingen alvorlige bemærkninger til arbejdsløsheds-kassernes administration.

Desuden henstiller styrelsen, at beretningen om SVU sker ved, at der udarbejdes et særskilt revisionsprotokollat for administrationen af SVU.

### **Tematiseret tilsyn**

Sideløbende med ovenstående former for tilsyn, iværksætter Kontoret for Voksenuddannelsesstøtte ad hoc tilsyn med forskellige problemstillinger. Det vil sige tilsyn, hvor styrelsen går i dybden med forskellige temaer, der dukker op i forbindelse med særbehandling af ansøgninger m.v. Det kan fx være sager, der ser mistænkelige ud, sager med bemærkelsesværdigt store udbetalinger eller sager med stor tidsmæssig afstand mellem uddannelsesaktivitetens afholdelse og udbetalingen af støtte.

Der har i 2008 været fokuseret på uddannelsesstedernes tilrettelæggelse af uddannelse på videregående niveau i forhold til kravet om, at uddannelsen skal være tilrettelagt på heltid for at give ret til SVU. Dette medførte per 1. august 2008 ændringer i den praktiske tolkning af SVU-reglerne for heltidstilrettelæggelse.

### **Opsamling på SVU-området**

Antallet af arbejdsløshedskasser, der har fået bemærkninger til administrationen, er faldet med 1 i forhold til 2007. Bortset fra det har tilsynet vist, at den decentrale administration af SVU fungerer 'ikke helt tilfredsstillende'.

Formålet med at hjemkalde sager har for det første været at give styrelsen et mere detaljeret indblik i den decentrale SVU-administration og sikre, at sagsbehandlingen følger de instrukser, styrelsen har givet for administrationen, herunder de forvaltningsretlige principper. For det andet har tilsynet skullet afdække eventuelle behov for ændrede administrative procedurer og bedre vejledning af uddannelsessteder og administratorer

For at forbedre niveauet i SVU-administratorernes varetagelse af de administrative opgaver, vil styrelsen iværksætte en række initiativer. Indholdet på SVU-net er ved at blive revideret. Dette for at sikre, at alle oplysninger er opdateret, samt forbedre tilgængeligheden af informationer og instrukser.

Der vil via SVU-net især blive sat fokus på de krav, der stilles til yderligere dokumentation, hvis oplysningerne i en oprindelig ansøgning ændres.

Udover informationsindsatsen via SVU-net skal styrelsens uddannelsesindsats tilpasses, så den tager højde for de problemer, som tilsynet har afdækket.

### **Tilsyn på VEU-området**

Styrelsen har siden 1. juli 2005 haft det overordnede regelansvar for VEU-godtgørelse (godtgørelse til voksen- og efteruddannelse) og befordringstilskud til arbejdsmarkedsuddannelser.

A-kasserne varetager administrationen for de forsikrede ansøgere vedkommende, mens styrelsen administrerer ordningerne for de ansøgere, der ikke er forsikrede i en a-kasse, i samarbejde med en række bemyndigede uddannelsessteder. Styrelsens overordnede opgave er dels

at vejlede uddannelsessteder og a-kasser om reglerne dels at vejlede uddannelsesstederne om administrationen.

Uddannelsesstederne træffer alle afgørelser om bevilling af VEU-godtgørelse og befordringstilskud til ansøgere, der ikke er forsikrede i en a-kasse, mens styrelsen sørger for udbetalingen.

Det er styrelsen, som fører tilsyn med uddannelsesstedernes administration, herunder tilsyn med uddannelsesstedernes afgørelser, og behandler klager over samme.

Klager over afgørelser truffet af uddannelsesstederne, stiles til styrelsen og indgives til uddannelsesstedet. Klager over afgørelser truffet af styrelsen, stiles til Arbejdsmarkedets Ankenævn, og indgives til styrelsen. I 2008 er der indgivet 6 klager til behandling i styrelsen. Undervisningsministeriet fører tilsyn med a-kassernes administration.

Kontoret for Voksenuddannelsesstøtte varetager tilsyn med VEU-administrationen inden for 5 hovedgrupper:

- Statistisk overvågning
- Driftsovervågning
- Indkaldelse af sager
- Tilsynsbesøg
- Uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet

### **Statistisk overvågning**

En del af datagrundlaget for denne del af tilsynet er til stede og bruges allerede i styrelsens statistiske produktion. Fra oktober 2008 blev nøgletal elektronisk tilgængelige for uddannelsesstederne, således at de enkelte uddannelsessteder kan hente målrettede statistiske opgørelser vedrørende uddannelsesstedets ekspeditionstider, antallet af ansøgninger samt antal bevillinger og omfanget af udbetalt godtgørelse.

Derudover er der udviklet statistiske værktøjer med henblik på udvælgelse af de uddannelsessteder, som skal have hjemkaldt sager, og som efterfølgende skal have tilsynsbesøg. Indikatorer for denne udvælgelse er bl.a. ekspeditionstid, udbetalingstid, omfanget af registreret fravær og visse skoleafgørelser.

### **Driftsovervågning**

Der gennemføres driftsovervågning af uddannelsesstedernes registrering i VEU-systemet af kursisternes fremmøde. Denne registrering af fremmøde (eller fravær) er en forudsætning for at styrelsen kan udbetale VEU-godtgørelsen og befordringstilskud. Der er ikke i lovgivning eller bekendtgørelser en specifik deadline for, hvornår en bevilling senest skal være kommet til udbetaling. Styrelsen har anlagt den administrative procedure, at uddannelsesstederne bliver rykket, når registrering af fremmøde endnu ikke er sket 14 dage efter en uddannelsesperiode er afsluttet. Med udgangspunkt i en kontrolliste bliver uddannelsesstederne telefonisk eller skriftligt orienteret om sager, hvor der endnu ikke er

registreret for fremmøde/fravær. Dette tilsyn har afdækket, at der er en række uddannelsessteder, der gentagne gange ikke får afviklet denne administrative opgave tilstrækkeligt hurtigt.

På VEU-området er der ligesom på SVU-området etableret en overvågning af store udbetalte støttebeløb. På baggrund af en kontrolliste bliver det løbende undersøgt, hvorvidt beløb over kr. 17.076,- udbetalt til enkeltpersoner og beløb over kr. 68.301,- udbetalt til virksomheder er korrekte.

### Indkaldelse af sager

Som led i tilsynsopgaven har styrelsen i 2008 hjemkaldt og gennemgået et antal sager fra 10 udvalgte uddannelsessteder. Sagerne angår kun personer, der ikke er medlem af en a-kasse og hovedsageligt personer, som har søgt om VEU-godtgørelse og/eller befordringstilskud i kalenderåret 2007. Tilsynsopgaven er desuden baseret på generelle statistiske nøgletal over uddannelsesstedernes VEU-administration. På baggrund af de gennemgåede sager og gennemgangen af de statistiske nøgletal har styrelsen efterfølgende fulgt op med tilsynsbesøg hos 3 af uddannelsesstederne, hvis sagsbehandling var særligt iøjnefaldende jævnfør nedenstående.

Tilsynet har alene haft fokus på, om de administrative procedurer er efterlevet.

Tilsynet omfattede 3 handelsskoler, 3 tekniske skoler, 2 handels- og tekniske skoler, 1 AMU-center samt 1 social- og sundhedsskole. Der er ikke hjemkaldt sager fra a-kasserne, da Undervisningsministeriet har ansvaret for tilsynet med a-kassernes administration af ansøgninger fra de forsikrede.

De statistiske nøgletal er gennemgået ud fra de punkter, der fremgår af tabel 3.

**Tabel 3:** VEU-ansøgninger for ikke-forsikrede modtaget på uddannelsesstedet i kalenderåret 2007 fordelt med hovedtal for de 10 udvalgte uddannelsessteder.

| Uddannelsessted   | VEU-ansøgninger |   | Heraf med:                                      |   |  |                       | Heraf med uddannelsesstedets afgørelse om at: |   |       |   |
|-------------------|-----------------|---|---|---|--|-----------------------|---|---|-------|---|
|                   |                 |   | Ekspeditions-tid <sup>1)</sup><br>Under 21 dage | Udbetalings-tid <sup>2)</sup><br>over 21 dage | Regi-streret fravær fra kurset <sup>3)</sup> | Af-slag <sup>4)</sup> | kursisten er lavtuddannet                     | der kan ses bort fra ansøgnings-fristen på 4 uger |       |   |
|                   | antal           | % | i % af antal VEU-ansøgninger                    |   |  |                       | antal   | %   | antal | % |
| Uddannelsessted 1 | 1.969           | 5 | 35  | 76  | 5  | 6                     | -   | -   | 12    | 1 |
| Uddannelsessted 2 | 1.687           | 4 | 88  | 15  | 10   | 13                    | 302   | 18  | 21    | 1 |
| Uddannelsessted 3 | 1.612           | 4 | 64  | 66  | 10   | 13                    | -   | -   | 6     | 0 |

|   |               |            |           |           |          |           |              |          |            |          |
|---|---------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|--------------|----------|------------|----------|
| Uddannelsessted 4                           | 1.064         | 3          | 60        | 59        | 9        | 18        | 45           | 4        | 3          | 0        |
| Uddannelsessted 5                           | 832           | 2          | 24        | 81        | 4        | 9         | -            | -        | -          | -        |
| Uddannelsessted 6                           | 773           | 2          | 91        | 16        | 9        | 14        | 1            | 0        | 1          | 0        |
| Uddannelsessted 7                           | 700           | 2          | 76        | 22        | 10       | 14        | 47           | 7        | 35         | 5        |
| Uddannelsessted 8                           | 172           | 0          | 16        | 89        | 1        | 7         | 1            | 1        | 1          | 1        |
| Uddannelsessted 9                           | 156           | 0          | 1         | 99        | 11       | 4         | -            | -        | 1          | 1        |
| Uddannelsessted 10                          | 72            | 0          | 10        | 100       | 4        | 6         | -            | -        | -          | -        |
| <b>TOTAL for samtlige uddannelsessteder</b> | <b>41.270</b> | <b>100</b> | <b>68</b> | <b>45</b> | <b>8</b> | <b>13</b> | <b>1.859</b> | <b>5</b> | <b>516</b> | <b>1</b> |

<sup>1)</sup> **Ekspeditionstiden** er beregnet som det antal kalenderdage, der er gået fra uddannelsesstedet modtager ansøgningen til den dag, hvor der sendes brev om bevilling til ansøger + 1 dag.

<sup>2)</sup> **Udbetalingstiden** er som hovedregel beregnet som det antal kalenderdage, der er gået fra uddannelsesstedet modtager ansøgningen til den dag bevillingen anvises til udbetalingen + 3 dage.

Hvis ansøgningen er modtaget før sidste kursusdag regnes fra sidste kursusdag.

<sup>3)</sup> **Fravær** omfatter også timer, der ikke medfører fradrag i godtgørelsen.

<sup>4)</sup> **Afslag** omfatter også delvise afslag på ansøgningen.

Tallene er opgjort per 4. april 2008.

Styrelsen henvendte sig i februar 2008 til de 10 udvalgte uddannelsessteder og bad om at få tilsendt alle sagsakter på i alt 100 sager. Heraf har styrelsen modtaget 97, idet 2 af uddannelsesstederne kun lå inde med henholdsvis 8 og 9 af de hjemkaldte sager.

Styrelsen har gennemgået sagerne ud fra de punkter som fremgår af tabel 4.

**Tabel 4: Antal mangler og typen af mangler fordelt på de uddannelsessteder**

| UDDANNELSESSTED  | 1         | 2         | 3         | 4               | 5         | 6         | 7         | 8         | 9         | 10        | I ALT      |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Antal gennemgåede sager</b>                                 | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b>       | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>100</b> |
| <b>Heraf manglende:</b>  |           |           |           |                 |           |           |           |           |           |           |            |
| ▪ Opbevaring af hjemkaldte sager <sup>1)</sup>                 | 0         | 0         | 2         | 0 <sup>2)</sup> | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 3          |
| ▪ Anvendelse af skema for ikke-forsikrede                      | 3         | 0         | 0         | 1               | 1         | 1         | 0         | 0         | 0         | 8         | 14         |
| ▪ Modtagelsesdato  | 2         | 0         | 0         | 0               | 2         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 6          |
| ▪ Underskrift ved modtagelse                                   | 4         | 4         | 6         | 1               | 9         | 8         | 7         | 9         | 0         | 8         | 56         |
| ▪ Dokumentation for afgørelse om at se bort fra 4-ugersfristen | 1         | 0         | -         | 1               | -         | -         | 3         | 2         | 1         | -         | 8          |

|  |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ▪ Underskrift med dato og stempel fra uddannelsesstedet                                  | 7         | 2         | 5         | 3         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 9         | 27         |
| ▪ Grundlag for afgørelse om, at kursisten er for højtuddannet                            | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -          |
| ▪ Grundlag for afgørelse om, at kursisten er kortuddannet                                | -         | 0         | -         | 0         | -         | -         | 0         | 0         | -         | -         | 0          |
| ▪ Sandsynlighed i oplyste kilometer afstande (befordring)                                | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | -         | 0          |
| ▪ Underskrift med dato fra ansøger   | 1         | 1         | 0         | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         | 1         | 1         | 7          |
| ▪ Underskrift med dato og firmanavn/stempel fra arbejdsgiver                             | 3         | 0         | 1         | 3         | 3         | 3         | 5         | 1         | 2         | 4         | 25         |
| ▪ Overensstemmelse mellem uddannelsesstedets oplysninger på skema og tastede oplysninger | 7         | 3         | 1         | 7         | 6         | 1         | 7         | 4         | 1         | 1         | 38         |
| ▪ Overensstemmelse mellem kursistens oplysninger på skema- og tastede oplysninger        | 6         | 2         | 6         | 2         | 2         | 3         | 4         | 4         | 2         | 0         | 31         |
| ▪ Overensstemmelse mellem arbejdsgivers oplysninger på skema- og tastede oplysninger     | 4         | 0         | 4         | 1         | 0         | 3         | 4         | 1         | 1         | 0         | 18         |
| ▪ Tastning og støtteberegning af ansøgning inden 21 dage fra ansøgningens modtagelse     | 5         | 6         | 4         | 6         | 4         | 2         | 4         | 7         | 8         | 4         | 50         |
| <b>I alt mangler</b>   | <b>43</b> | <b>18</b> | <b>29</b> | <b>26</b> | <b>27</b> | <b>25</b> | <b>35</b> | <b>29</b> | <b>16</b> | <b>35</b> | <b>283</b> |

<sup>1)</sup> De 3 sager, styrelsen ikke har modtaget, er ikke talt med som mangler andetsteds.

<sup>2)</sup> Styrelsen har ikke modtaget side 2 på ansøgningsskemaet for 1 af de 10 hjemkaldte ansøgningsskemaer. Derfor indgår oplysninger fra kursisten i pågældende sag ikke i opgørelsen.

Styrelsen har i evalueringen af hvert uddannelsessted givet uddannelsesstedet en samlet bedømmelse baseret på de undersøgte aspekter i forbindelse med behandlingen af de statistiske nøgletal, de hjemkaldte sager og tilsynsbesøget. Ligesom ved SVU-tilsynet følger karaktergivningen følger Rigsrevisionens firedelte karaktergivning.

I bedømmelsen af de enkelte uddannelsessteder har tilsynet resulteret i, at 1 uddannelsessted har fået bedømmelsen 'tilfredsstillende'. 3 uddannelsessteder har fået bedømmelsen 'ikke tilfredsstillende', mens de øvrige 6 uddannelsessteder har fået bedømmelsen 'ikke helt tilfredsstillende'.

På baggrund af de statistiske nøgletal og de gennemgåede sager har tilsynet vist følgende om de mest gennemgående mangler ved administrationen på tværs:

- Ekspeditionstid (statistiske nøgletal): Kun 3 ud af de 10 udvalgte uddannelsessteder opfyldte styrelsens resultatkontrakt for 2007, der havde som mål, at mindst 75 % af alle VEU-ansøgninger skal være ekspederet inden 21 dage.

Hvad angår tastning af ansøgninger i systemet og dokumenteret grundlag for at træffe afgørelser, har de 10 uddannelsessteder generelt set ikke opfyldt flere, og for 3 uddannelsessteders vedkommende, størstedelen af de væsentligste standarder. De mest gennemgående mangler er, at:

- Uddannelsesstederne træffer afgørelse om at se bort fra 4-ugers ansøgningsfristen, uden at der foreligger grundlag herfor.
- Uddannelsesstederne taster i høj grad andre oplysninger i VEU-systemet, end oplyst på VEU-ansøgningskemaet, både hvad angår;
  - oplysninger, uddannelsesstedet har afgivet på ansøgningen om ansøgningens modtagelsesdato og om uddannelsen.
  - oplysninger, kursisten har afgivet på ansøgningen om kursistens uddannelsesbaggrund og beskæftigelsesforhold.
  - oplysninger, arbejdsgiver har afgivet på ansøgningen om kursistens løn og skatteforhold.
- Uddannelsesstederne behandler ansøgninger i VEU-systemet, uden at alle de involverede parter med deres underskrift på ansøgningskemaet har bekræftet oplysningernes rigtighed.

En mere detaljeret rapport om resultatet af denne tilsynsaktivitet er blevet stillet til rådighed for alle uddannelsessteder, der administrerer VEU-godtgørelse.

### **Tilsynsbesøg**

Styrelsen har desuden aflagt tilsynsbesøg hos 3 af de 10 uddannelsessteder, hvor der ud over de statistiske nøgletal og de hjemkaldte sager, ligeledes var fokus på uddannelsesstedets registrering af fravær, administrative forretningsgange m.m.

For de 3 uddannelsessteder har tilsynet blandt andet også indeholdt:

- Kontrol af fraværsprotokoller, administrative forretningsgange, vejledning, information, undervisning og VEU-systemets anvendelighed.

De besøgte uddannelsessteder registrerer alle kursisternes fremmøde på kurset i EASY-A systemet. Hos 1 af uddannelsesstederne registreredes fraværet kun på dagsbasis og ikke på timebasis, hvilket var problematisk, da VEU-godtgørelse bevilges på timebasis.

Uddannelsesstederne havde alle udarbejdet en meget generel forretningsgang for administration af VEU-godtgørelse. Det fremgik endvidere, at 1 af de 3 besøgte uddannelsessteder er ansvarlig for VEU-administrationen på et andet uddannelsessted beliggende et andet sted i landet, uden at der forelå forretningsgange for ansvarsfordelingen mellem de 2 selvstændige uddannelsessteder. Af besøgene fremgik, at uddannelsesstederne alle havde udarbejdet en vejledning om VEU-godtgørelse, som var tilgængelig på uddannelsesstedets hjemmeside. På 1 af de 3 uddannelsessteders hjemmeside henvises udelukkende til [www.vidar.dk](http://www.vidar.dk) for yderligere oplysninger om VEU-godtgørelse og befodringsstilsud, hvorfor styrelsen indskærpede, at uddannelsesstederne primært bør henvise til styrelsens netsteder for oplysninger om godtgørelsesreglerne, herunder [www.veug.dk](http://www.veug.dk).

Uddannelsesstederne udtrykte generel tilfredshed med styrelsens informationskanaler og ytrede samtidigt ønske om udvidelse af såvel VEU-systemets åbningstid som af telefontiden for Kontoret for Voksenuddannelsesstøtte.

Uddannelsesstederne efterlyste flere kurser i VEU reglerne og i behandling af ansøgninger i VEU-systemet. De gjorde desuden opmærksom på en række u hensigtsmæssigheder i VEU-systemet og fremkom med forslag til forbedringer.

#### **Uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet**

Der udsendes ikke som på SVU-området kvartalsvise støttekontrollister til uddannelsesstederne, da skolerne registrerer kursisters aktivitet/fravær på baggrund af fremmødeprotokoller i forbindelse med godkendelse af bevillingen til udbetaling.

Sagsgange mv. for denne registrering har været et af de punkter, der er taget op i forbindelse med styrelsens besøg på de enkelte skoler. Desuden vil der i forbindelse med udviklingen af den statistiske overvågning blive lagt vægt på at få belyst, i hvilket omfang den enkelte skole registrerer fravær i forhold til sammenlignelige skoler i øvrigt.

#### **Opsamling på VEU-området**

Styrelsens samlede konklusion på tilsynet er, at uddannelsesstedernes decentrale VEU-administration overordnet set fungerer ikke helt tilfredsstillende.

Formålet med tilsynet har for det første været at give styrelsen et mere detaljeret indblik i den decentrale VEU-administration. Tilsynet skal være med til at sikre, at uddannelsesstederne følger de instrukser, styrelsen har givet for administrationen, og således træffer afgørelser, der udløser korrekt bevilling og udbetaling af VEU-godtgørelse. For det andet har tilsynet skullet afdække eventuelle behov for ændrede administrative procedurer og bedre vejledning af uddannelsesstederne.

På baggrund af tilsynet er det styrelsens vurdering, at der er behov for et skærpet fokus på uddannelsesstedernes VEU-administration. I forlængelse af det gennemførte tilsyn har styrelsen tillige anbefalet, at uddannelsesstederne reviderer eller præciserer eventuelle skriftlige forretningsgangbeskrivelser og sørger for at etablere tilstrækkelige interne kontrolforanstaltninger, der sikrer, at administrationen foregår forsvarligt og efter de instrukser, der fremgår af VEU-nettet. Disse forretningsgange bør være gældende for alle uddannelsesstedets afdelinger, der har med VEU-administration at gøre.

Uddannelsesstedernes forslag om VEU-systemet vil indgå i styrelsens overvejelser for opgradering af systemet. Et konkret tiltag er, at statistiske nøgletal er blevet gjort tilgængelige på VEU-net, således at de enkelte uddannelsessteder årligt kan holde øje med eksempelvis ekspeditionstiden for uddannelsesstedets behandling af ansøgninger.

Udover ovenstående indsatsområder er styrelsens kurser og anden uddannelsesindsats blevet tilpasset, så den i højere grad tager højde for de problemer, som tilsynet har afdækket.

### **Opsamling, Styrelsen for Statens Uddannelsesstøttes tilsyn**

Tilsynsaktiviteterne på SU-området har i 2008 været varetaget på 3 områder og der er igangsat en udvikling af det fjerde område. De afholdte aktiviteter i forhold til *driftsovervågningen, indkaldelse af sager og tilsynsbesøg med forudgående indkaldelse af sager* viser de samme tendenser som tidligere år.

På SVU-området er ført tilsyn på 6 områder som dækker statistisk *overvågning, driftsovervågning, indkaldelse af sager, uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet, arbejdsløsheds-kassernes administration via revisions-protokollater og tematiseret tilsyn*. I forbindelse med indkaldelse af sager er de udvalgte administratorer som noget nyt også blevet vurderet på baggrund af *statistiske nøgletal* over deres ekspeditionstid og frigivelsestid.

På VEU-området blev der i 2008 ført tilsyn på 5 områder som dækker *statistisk overvågning, driftsovervågning, indkaldelse af sager, tilsynsbesøg og uddannelsesstedernes kontrol af studieaktivitet*. Det var første gang at der blev *hjemkaldt sager* og gennemført *tilsynsbesøg* i 2008, hvilket har været med til at give et klarere billede af uddannelsesstedernes VEU-administration.

Overordnet set, finder styrelsen, at der er etableret et tilsyn, som giver et godt overblik over uddannelsesstedernes/medadministratorenes opgavevaretagelse