

---

# Evaluering af samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

**November 2010**



**Opkrævning & ejendomsskat**

---

## **Evaluering af samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune**

### **Indledning**

Den 10. december 2009 besluttede BR at samle opkrævningsopgaven i forhold til alle Københavns Kommunes (KK) tilgodehavender under Opkrævning & ejendomsskat (O&e) for at skabe grundlag for en effektiv opkrævning af de tilgodehavender, som ikke bliver betalt rettidigt.

### **Fokusområder i 2010**

For at leve op til BR beslutningen, har O&e i 2010 haft fokus på følgende områder:

1. Samarbejde med forvaltningerne i Københavns Kommune
2. Politisk fokus
3. KL - samarbejde
4. SKAT - samarbejde
5. Ekspedition af borgerne
6. Restanceudvikling

### **1. Samarbejde med forvaltningerne i Københavns Kommune**

For at målrette samarbejdet med forvaltningerne blev PricewaterhouseCoopers screeningsrapport fra efteråret 2007 anvendt, da den bl.a. indeholder oversigter over de kravstyper, som på daværende tidspunkt ikke var oversendt til opkrævning hos Opkrævning & ejendomsskat.

I forbindelse med screeningsundersøgelse viste det sig, at mange enheder i forvaltningerne ikke havde kendskab til Opkrævning & ejendomsskat og vores opgave med at opkræve ikke betalte fordringer. Vi har derfor udarbejdet en praktisk vejledning og diverse blanketter og lagt dem på KKnet.

#### **ØKF - Brandvæsenet**

Der har været afholdt møder for at opnå en fælles afklaring af snitfladen mellem fakturaudskrivning og opkrævning som følge af manglende rettidig betaling. Møderne har også afdækket de udfordringer, der generelt er i KK, at ikke alle snitflader mellem fagsystemer og KMD Debitor er digitale på nuværende tidspunkt. Se en mere udførlig beskrivelse under digitalisering. Samarbejdet med Brandvæsenet pågår således fortsat i bestræbelserne på at opnå en effektiv opkrævning af disse krav i henhold til BR-beslutningen.

#### **KFF - Hovedbiblioteket**

Overførslen af krav er blevet påbegyndt i 2010.

Der er i perioden frem til 31. oktober 2010 overført ca. 11.000 krav. Overførslen sker via regnearksløsningen, således at selve indtastningen ligger hos bibliotekerne.

KKF har haft overvejelser om en maskinel overførsel af krav fra Bibliotekerne til KMD Debitor. Beslutningen er af budgetmæssige årsager udsat på ubestemt tid.

Der er beløbsmæssigt tale om relativt små krav. Pr 31. oktober 2010 udgør restancen 2.1 millioner kr. fordelt på 8.120 krav, heraf er 1.7 millioner kr. og 5.888 krav til tvangsinddrivelse i SKAT.

## **KFF- Institutionsniveau**

Arbejdet pågår fortsat med at få indsamlet viden omkring den daglige håndtering af fakturaudskrivninger i diverse institutioner og mulighederne for et effektivt samarbejde med O&e, når regningerne ikke betales rettidigt. Det er vores indtryk, at kortlægningen af faktureringsarbejdet er meget stor og forskelligartet.

## **Pension København**

Opkrævningsopgaven er primært i form af modregning i fremtidige udbetalinger, hvorfor Opkrævning & ejendomsskat blot har et ganske beskedent antal sager til reel opkrævning, hvor modregning ikke er mulig efter reglerne i pensionslovgivningen.

## **Digitalisering**

Det er i perioden lykkedes at få gennemført en digitaliseret overførsel af krav vedr. efterregulering af boligstøtte. En løsning som har skabt en mere sikker og strømlinet håndtering og ikke mindst en enstrengt indbetalingshåndtering.

Til brug for overførsel af krav fra forvaltninger uden en digital snitflade til KMD Debitor blev – som en mellemløsning - udviklet en regnearkløsning, som kan anvendes til indtastning i forvaltningerne. En løsning hvor KBS O&e kun skal bruge få ressourcer til registreringshåndteringen.

Løsning er taget i anvendelse hos flere forvaltninger (herunder KS). Det er dog indlysende, at det på flere områder vil være relevant med en snitflade direkte til det system, som kravet kommer fra.

Der er konstateret krav – endda af betydeligt omfang – hvor

- Kravet dannes i et system
- Kravet flyttes til KØR til udskrivning af regning
- Kravet sendes retur til manuel validering før rykning
- Kravet registreres manuelt i et regneark med henblik på overførsel til O&e
- Oplysningerne i regnearket registreres i KMD Debitor med henblik på rykning og evt. tvangsinddrivelse

Ud fra en LEAN-mæssig betragtning kunne det – set udefra - være relevant at sende kravene direkte i KMD Debitor for at undgå dobbelt registrering og unødigt manuelt arbejde.

Det har i den forløbne periode vist sig, at O&e bør være med i den tidlige fase, når større nye opkrævningsmæssige opgaver bliver aktuelle i kommunen.

O&e har i perioden overtaget styringen af SUF's brug af KMD debitor. SUF foretager fortsat selv

den fornødne kravsvedligeholdelse. Løsningen indebærer stordriftsfordele, men også at dobbeltregistrering af krav på de pågældende områder undgås, når rykning/tvangsinddrivelse skal foretages.

Som et led i arbejdet med projekt "et debitorforhold" har O&e anmodet KMD a/s om at udarbejde en foranalyse med estimater. Opgaven er blevet forsinket grundet overgang til servicebureau drift. Projektet anses som en væsentlig forudsætning for overgang til OPUS Debitor, som med de nuværende udfordringer forventes at ske i 2012.

## Afstemning

KBS, Økonomi udarbejder hvert kvartal en oversigt til forvaltningerne, med følgende oplysninger:

- Forvaltning
- Bogført tilgodehavende
- Tilgodehavender oversendt til SKAT
- Antal tilgodehavender
- Konti hvortil betalinger afregnes til forvaltningerne.

Derudover underrettes forvaltningerne om muligheden for at rekvirere yderligere materiale på visse tilgodehavender på PNR niveau.

Materialet fremsendes til forvaltningerne hvert kvartal og er udsendt for 1-3 kvartal 2010.

Der har i forbindelse med udsendelsen, ikke været større reaktioner fra modtagerne, så vi går ud fra, at materialet lever op til forvaltningernes ønsker.

## Nedskrivning af tilgodehavender:

Oversigten til forvaltningerne for 4 kvartal 2010 udsendes 17. januar 2011 og vil udover ovenstående indeholde:

- Beløb nedskrives
- Begrundelse for nedskrivning

Der henvises i øvrigt til vejledningen til værdisættelse af tilgodehavender. Vejledningen er udsendt til forvaltningerne og indarbejdet i Økonomiforvaltningens øvrige vejledninger til forvaltningerne.

## 2. Politisk fokus

Effektiv opkrævning afhænger ikke alene af samarbejdet med forvaltningerne, der har også været behov for politisk fokus for at skabe et bedre juridisk grundlag for opkrævning og i sidste ende inddrivelse via SKAT.

Overborgmesteren (OB) har derfor været på banen i foråret 2010 omkring de store udfordringer på området for parkeringsafgifter, hvor sanktionsmulighederne overfor parkanterne er begrænset og prioriteringen af inddrivelsen af disse krav var meget lav – nærmest ikke eksisterende – i SKAT.

Aktionen hjalp. Finansministeren tog et møde med OB om bl.a. dette område og lovede handling.

OB-henvendelserne har bl.a. resulteret i en handleplan fra SKAT, som udkom ultimo september 2010. Handleplanen indeholder lovforslag om styrket indsats på området for parkeringsafgifter i form af ekstra træk i lønnen alene til parkeringsbøder, DSB-bøder o.l. Derudover styrkes modregningen i børnefamilieydelsen til dækning af daginstitutionsrestancerne, da modregningsprocenten øges til 100 %.

Desværre vil KK først se effekten af initiativet omkring parkeringsafgifter fra 2. kvartal 2011, hvorfor OB igen måtte på banen overfor skatteministeren og kræve handling allerede i 2010 for at undgå at KK-tilgodehavender ikke forældes med årets udgang som følge af den nye forældelseslov, hvor forældelsesfristen er ændret fra 5 til 3 år.

### **3. KL - samarbejde**

Opkrævningschefen har i 2010 opprioriteret samarbejdet med KL og sidder med i KL's opkrævningsgruppe og bidrager med input til såvel lovgivning som initiativer i forhold til effektiv opkrævning og inddrivelse og dermed samarbejdet med SKAT.

Møder i KL har primært omhandlet lovgivning på bl.a. kontanthjælpsområdet, bobehandlingsområdet og reglerne om afskrivninger.

Samarbejdet med KL har bl.a. resulteret i, at SKAT midlertidigt har stoppet "Operation Rent bord", som går ud på at afskrive offentlige tilgodehavender, som ikke har været inddrevet de seneste 3 år. Årsagen til stoppet er, at SKAT vil sikre sig, at reglerne omkring afskrivninger følges.

KK har lavet en analyse af de KK-tilgodehavender, som SKAT har afskrevet. Af de 160 sager, KK har fået retur, har SKAT kun fulgt lovgivningen i 20-25 % af tilfældene. I de resterende sager, er det O&e's vurdering, at regelsættet ikke er fulgt og KK således kan blive påført et unødvendigt tab.

O&e arbejder på at opgøre tabet endeligt og afventer samtidig at KL svarer på vores henvendelse omkring mulighederne for en eventuel erstatningssag mod SKAT.

### **4. SKAT - samarbejde**

O&e har som følge af det politiske fokus på SKATs håndtering af inddrivelsen fået adgang til møder med SKAT på direktionsniveau.

Københavns Borgerservice's (KBS) direktør og O&e's opkrævningschef har holdt to møder med SKATs koncerndirektør Jesper Skovhus Poulsen og produktionsdirektør Steffen Normann omkring et mere effektivt samarbejde mellem to store myndigheder.

Møderne har foreløbigt resulteret i et uformelt samarbejde på følgende områder:

- Der indledes et tættere samarbejde på inddrivelsesområdet, således at Københavns Kommune kan være "pilot" og bidrage til at trykprøve lovgivning, processer, arbejdsgange på begge sider af hegnet.
- Der etableres et fora med ad hoc bistand fra relevante medarbejdere, der drøfter konkrete problemstillinger samt mulige løsninger herpå. Møderne afholdes efter behov.
- Der sættes i nærmeste fremtid fokus på blandt andet inddrivelse af

dagsinstitutionsrestancer. Der ses udover forhøjelse af adgangen til 100 pct. modregning i børnefamilieydelsen ses tillige på muligheden for at gøre denne modregning forældelsesafbrydende samt at tilrettelægge en proces, der sikrer at der stilles krav om betaling overfor medhæftere af disse restancer i såvel opkrævnings- som inddrivelsesfasen.

- Der sættes fokus på udnyttelse af samtlige modregningsbestemmelser i opkrævningsfasen for så vidt angår det sociale område herunder kontanthjælp – eventuel fortolkningstvivil søges afklaret i forbindelse med foranstående møde med Arbejdsmarkedsstyrelsen.
- Der sættes fokus på inddrivelse af p-afgifter overfor erhvervsdrivende vil brug af tungere inddrivelsesmidler så som RKI og konkurs m.v.

På det seneste møde i oktober 2010 blev også "Operation Rent Bord" drøftet og har formentlig været medårsag til, at SKAT stoppede operationen.

O&e og SKAT har efterfølgende holdt møde om de 160 sager, som SKAT indtil videre har afskrevet som følge af "Operation Rent Bord". O&e har forud for mødet vurderet, at SKAT kun i 20-25 % af sagerne har fulgt reglerne for afskrivninger ud fra en reel gennemgang af 100 af sagerne.

På mødet var SKAT enig med O&e i, at reglerne ikke var fulgt i de sager, som blev præsenteret under mødet. SKAT vil derfor gennemgå samtlige sager fra KK og melde retur på sagsniveau, hvor man er hhv. enig/uenig i O&e's vurderinger. Området har stor politisk bevågenhed fra såvel overborgmester som skatteminister.

Efter mødet med SKAT har O&e gennemgået de resterende sager. Billedet er ikke ændret. Den fuldstændige gennemgang viser også en tendens, at SKAT afskriver kommunale krav og holder fast i inddrivelsen af statslige krav på samme skyldner. Det drejer sig om DSB-bøder, DR-licens, politikrav og i enkelte tilfælde også skatterestancer. Dette er meddelt SKAT i forbindelse med fremsendelse af vores analyse af de sidste 60 sager.

SKAT har meddelt O&e, at man har planer om at genoptage "Operation Rent Bord" og vil i 4. kvartal igangsætte 2. bølge og måske også en 3. bølge af afskrivninger. O&e har henstillet til, at SKAT inddrager erfaringerne fra afskrivninger i 1. bølge, så KK alene får sager retur, som opfylder reglerne om afskrivninger.

## **5. Ekspedition af borgerne**

Når borgerne kontakter O&e sker det som hovedregel ved telefonisk eller skriftlig henvendelse. For de borgere der ønsker at møde personligt, aftales et tidspunkt som passer til borgerens ønske.

O&e ser med interesse på det nye kontaktcentersystem som KBS sætter i drift 1. januar 2011. Vi har fokus på, om redskabet også kan benyttes til de borgere som O&e betjener, ligesom vi også har fokus på, om kontorets sagsbehandlere vil kunne benytte faciliteten.

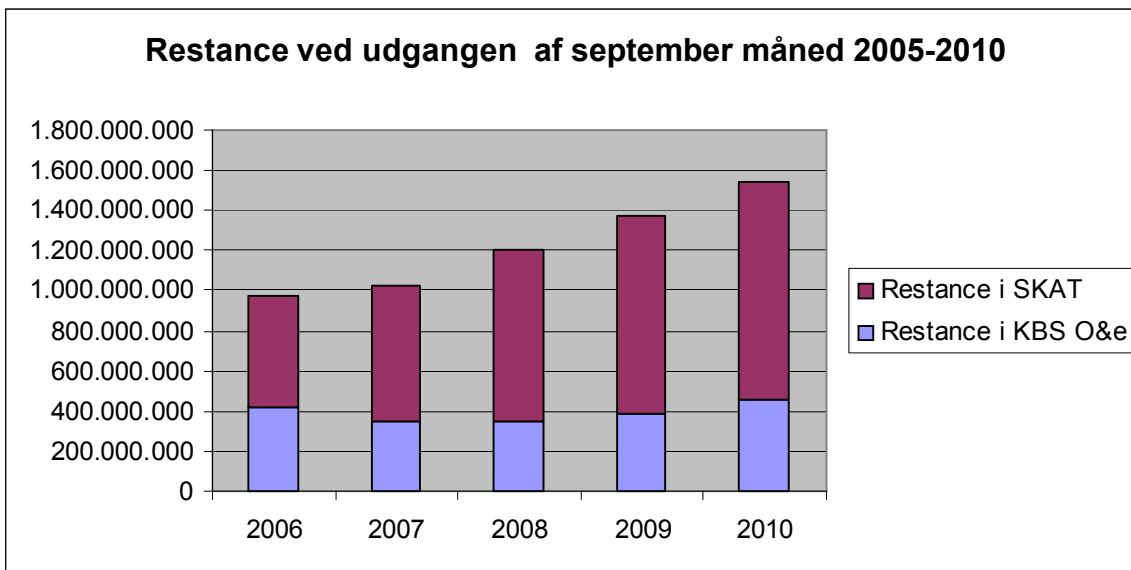
## **6. Restanceudvikling**

De foreløbige resultater som følge af BR-beslutningen fremgår af statistikkerne nedenfor. En

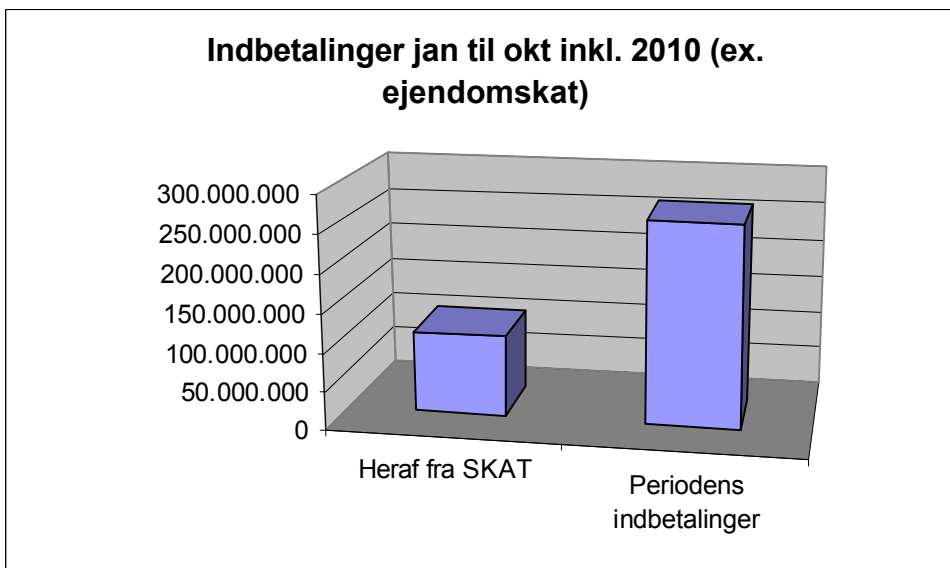
status på indgåede samarbejder med forvaltningerne fremgår af bilag 1.

Statistikkerne har fokus på restanceudviklingen, indbetalinger i 2010 og fordelingen mellem KK og SKAT. Derudover sættes fokus på stigningen i antallet af aftaler i regi af KK.

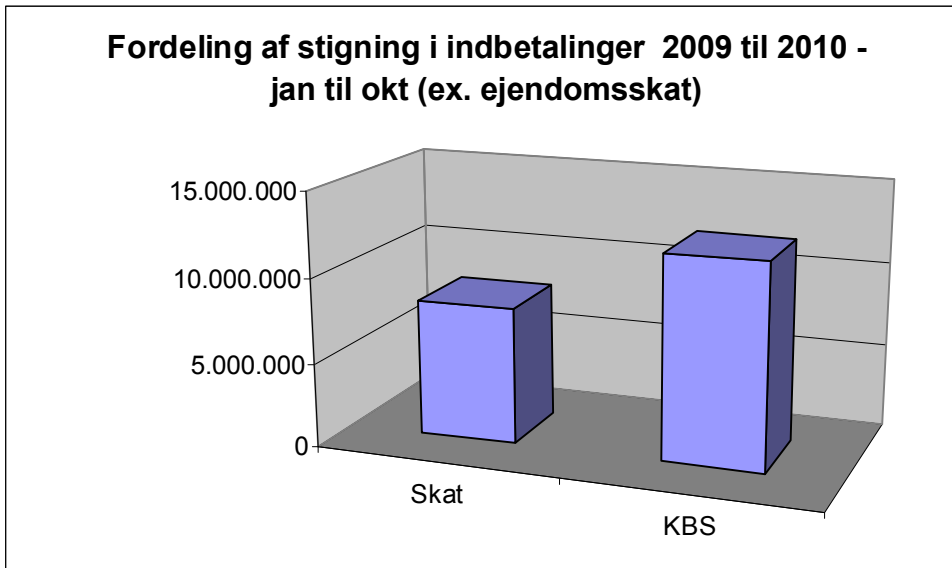
Det må forventes at fordelingen af KK-restancerne mellem KK og SKAT vil kunne ændre sig i årene fremover, hvis det lykkes at indgå flere betalingsaftaler i KK-regi. Usikkerheden består bl.a. i, om borgeren henvender sig og anmoder om en afdragsordning. O&e må ikke selv tage initiativ til at indgå betalingsaftaler – udover generel information på fakturaer, hjemmeside o.l.



Indsats fra O&e.

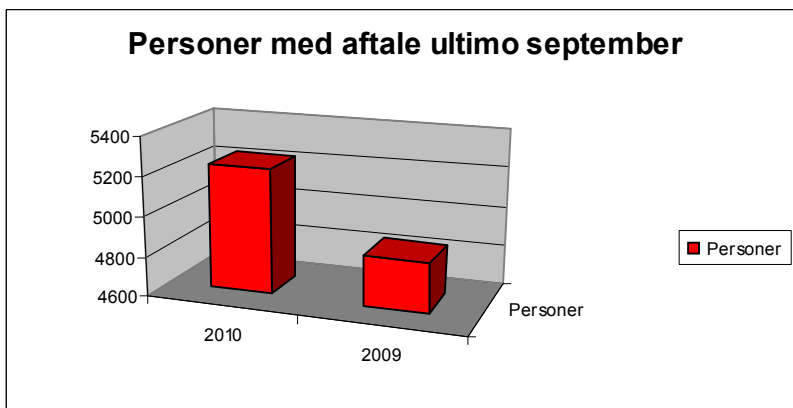


Periodens indbetalinger viser, at en betydelig del af indbetalingerne indgår via kommunens rykker- og aftaleindsats, trods O&e's manglende mulighed for egen tvangsinddrivelse.



Det er isoleret betragtet glædeligt at se, at indsatsen i O&e viser en større stigningstakt end hos SKAT, og igen trods de manglende tvangsinddrivelsesmuligheder hos O&e.

O&e har i perioden arbejdet målrettet omkring borgeraftaler for at sikre et let og smertefrit forløb for borgerne omkring afvikling af restancer, hvor det er muligt inden for rimelig tid i forhold til restancens størrelse. Dette sker for at sikre kommunens tilgodehavender, da det har vist sig, at SKAT's tvangsinddrivelse ikke er på det niveau, der var kendt i kommunerne før 2005. En indsats som i den nuværende situation medvirker til bedre likviditet, men som også kan medvirke til at frigøre ressourcer hos SKAT til sager, hvor der ikke sker afvikling.



Indsatsen vedr. borgeraftaler handler både om en stigning i antallet af aftaler, men også i en stigning i andelen af den samlede restance, der er under afvikling via aftaler. Kontrollen af aftaler er automatiseret med automatisk opkrævning af aftalerater og automatisk rykning ved manglende betaling. Betales ikke efter udsendt rykker, vil der – når lovgivningen tillader det – ske automatisk sagsoverdragelse til tvangsinddrivelse hos SKAT.





## Konklusion

Det er endnu for tidligt at kunne konkludere endeligt på resultaterne af BR-beslutningen i forhold til restanceudvikling og forøgede indbetalinger i KK-regi, da aftalerne med forvaltningerne fortsat pågår. Men de foreløbige resultater allerede 1 år efter BR-beslutningen signalerer, at der er gode muligheder for at gøre opkrævningen af KK-tilgodehavender mere effektiv også i årene fremover.

Arbejdet med forvaltningerne vil således fortsætte i 2011 og derudover er det O&e's anbefaling, at der sættes fokus på digitaliseringen og dermed mulighederne for digital overdragelse af KK-tilgodehavender til O&e fra alle fagsystemer.

**Bilag 1.**

<b>TMF</b>
<b>TMF-krav (fra KS den 01.07.2010) Johnny E. Darling</b>
1 ÅV - faktureres halvårsvis til Johnny E. Darling
<b>TMF/CMI (affaldsgebyrer, adm.gebyrer, genbrugsstationsgebyr) Merete Kristoffersen</b>
Garantisum 100 kr. pr. rykker (15.000 stk. årligt) til ÅV i 2011
Porto 5,50 pr. rykker (15.000 stk. årligt)
OnDemand 0,50 pr. rykker
Forventede reelle gebyrindtægter (af 15.000 rykkere)
<b>TMF/CBG (Byggesager og ibrugtagningstilladelser - 8000 fakt.) Mette Agander</b>
Porto 5,50 pr. rykker (800 stk pr. år)
OnDemand 0,50 kr. pr. rykker
Forventede reelle gebyrindtægt (af 800 rykkere)
Ca. 20.000 nye fakt. Og 2.000 rykkere civ/off.retlig? <b>Skal undersøges med KS Palle Øvlisen</b>
<b>SUF</b>
<b>SUF (Husleje på plejehjem) Karen Hansen (småkrav drøftes med KH)</b>
1/12 ÅV (1/12 af 400.000 kr.)
5,50 kr.oprik + rykker (300 stk. pr. md.)
OnDemand 0,50 kr. pr oprik+rykker
Forventede reelle gebyrindtægter (af 50 rykker pr. md.)
<b>ØKF</b>
<b>ØKF/CBB (Boligstøtte-projekt) Søren Walther</b>
Porto
<b>ØKF-krav - Jens Volkmann-Dinesen</b>
ca. 3000 nye fakt. fra brandvæsnet - er i proces (høringssvar afgivet i sep. 2010)
<b>KFF</b>
<b>KFF-krav - Winnie Tranto</b>
Biblioteksgebyrer og erstatningsmaterialer (12.000 debitorforhold - flere pr. borger)
5,50 kr. pr. rykker (skønnet til 3.500 stk.)
OnDemand 0,50 kr. pr. rykker (skønnet til 3.500)
Forventet reel gebyrindtægt (af 3.500 rykker)
Team Bade,Sundby/Valby, Nørrebro/Østerbro mere end 1200 fakt.
Thorvaldsens Museum 545 fakt.
<b>BIF</b>
<b>BIF-krav</b>
14 Nye krav (civilretlig?) skal afklares (ca. 4000 fakt. Årligt)
<b>BUF</b>
<b>BUF-krav</b>
Mere end 1260 nye krav - skoler (civ.retlig?)+økonomi (off.retlig)
Musikskole 1700 fak. 5 gange årligt + 300 fak.
<b>SOF</b>
<b>SOF-krav - regninger vedrørende boliganvisning (ca. 200 årligt - oversendes kvartalsvis)</b>
5,50 kr. pr. "regning" x 200
OnDemand 1 kr. pr. "regning"
Gebyrindtægt ud fra nuv. Sagsfordeling (20 sager i KK og 681 i SKAT) - alle 200 sager rykkes en gang før oversendelse
<b>SOF-Billån - Søren Sünksen</b>
Opkrævning af 600 lån - månedlig betaling + 80 nye lån årligt
5,50 kr. pr. oprik-girokort - 12 x600 + rykkergirokort ca. 60x12
OnDemand 0,50 kr. pr. oprik og pr. rykker - 660x12

Grå markering: Er eller skal i proces.