

Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune



Rapport fra arbejdsgruppen vedrørende organisatorisk placering af kommunens samlede tilgodehavender samt præcisering af bemyndigelse til at håndtere den tværgående styring af kommunens samlede tilgodehavender

Københavns Kommune
Kultur- og Fritidsforvaltningen
Administrativ Borgerservice, Opkrævning

INDHOLDSFORTEGNELSE

- 1 Indstilling fra arbejdsgruppen
- 2 Baggrund
- 3 Mission og vision for opkrævning i Københavns kommune
- 4 Status opkrævning og inddrivelse
- 5 Placering af ansvar for kort- og langfristede tilgodehavender
- 6 Generel procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT
- 7 Løndebitorer
- 8 Mellekommunale tilgodehavender
- 9 Ét IT-system
- 10 Levering af statistik til forvaltningerne, herunder til brug for regnskabsaflæggelse
- 11 Procedure for afskrivninger og eventuel nedskrivning af tilgodehavender
- 12 Finansiering af Opkrævning & Ejendomsskat
- 13 Opkrævning & Ejendomsskats organisatoriske forankring

1 Indstilling fra arbejdsgruppen

Arbejdsgruppen tilslutter sig mission og vision for den fremtidige opkrævningsenhed i det nye Administrative Borgerservice.

Arbejdsgruppen indstiller, at:

- det er de enkelte forvaltninger der forestår plejen af porteføljen af langfristede tilgodehavender og bibeholder herved det regnskabsmæssige ansvar for disse således, at de langfristede tilgodehavender fortsat er organisatorisk forankret i de forvaltninger hvor de hører til i dag og hvor den fornødne ekspertise forefindes til, at håndtere den finansielle styring af disse.
- ved manglende betaling af ydelse (f.eks. pantebrev) / regning / faktura, overgår opkrævningsprocessen til Opkrævning & Ejendomsskat, **uagtet** om der er tale om kort- eller langfristede tilgodehavender
- forvaltningerne følger den generelle procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT, jf. bilag ”Generel procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT”
- forvaltningerne anvender Opkrævning & Ejendomsskats regnearksløsning vedrørende opkrævning af løndebitorer og at valideringsprocessen foretages i forvaltningernes HR afdeling, jf. vedlagt bilag ” Procedure for løndebitorer”.
- der køres et pilotprojekt omkring en effektiv påligningsproces vedrørende mellemkommunale tilgodehavender med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.
- der etableres snitflader mellem KMD Debitor og øvrige debitorhåndterende IT-systemer, hvor en sådan snitflade ikke er etableret i dag.
- Opkrævning & Ejendomsskat leverer statistisk materiale til forvaltningerne, til brug i forbindelse med forvaltningernes regnskabsaflæggelse, hvor relevante oplysninger om status på tilgodehavender fremgår.
- der nedsættes en arbejdsgruppe med henblik på at få en ensartet registrering af tilgodehavender, for at sikre grundlaget for en ensartet afskrivningsprocedure.
- såfremt forvaltningerne ikke fremsender data som anvist af Opkrævning & Ejendomsskat, vil der blive pålagt forvaltningen et administrationsgebyr på 125 kr. pr. sag

Forvaltningerne, på nær Koncernservice og den interne revision, tilslutter sig synspunktet at Opkrævning & Ejendomsskats organisatoriske forankring forbliver uændret, ved dets placering i Administrativ Borgerservice.

2 Baggrund

Folketinget vedtog ved lov nr. 429 af 6. juni 2005 om opkrævning og inddrivelse af visse fordringer, at al restanceinddrivelse vedrørende offentlige fordringer overføres og samles hos én statslig myndighed (SKAT) under Skatteministeriet pr. 1. november 2005.

I Københavns kommune besluttede Borgerrepræsentationen den 26. maj 2005 at placere kommunens centrale opkrævningsenhed (Opkrævning & Ejendomsskat) under Kultur- og Fritidsudvalget.

I lov nr. 429 er det endvidere fastlagt at **al** offentlig inddrivelse af pengekrav (offentligretlig og civilretlig) skal ske via SKAT. Det er derfor ikke længere tilladt for kommunen at sende civilretlige fordringer til inddrivelse hos advokat / privat inkassobureau.

På foranledning af Borgerrepræsentationens beslutning den 13. november 2008 og anbefaling i revisionsprotokollat nr. 5/2007 ”en større undersøgelse” af 30. juni 2008, blev der nedsat en arbejdsgruppe, der skal komme med oplæg til en forbedret håndtering og tværgående styring af kommunens samlede tilgodehavender. Arbejdsgruppen har arbejdet ud fra kommissorium godkendt af BR, jf. vedlagt bilag ”Kommissorium for arbejdsgruppe”.

Formålet er at sikre en ensartet håndtering af kommunens samlede tilgodehavender (kort- og langfristede) samt forbedre den tværgående styring heraf, ved en fastlæggelse af snitflader mellem Opkrævning & Ejendomsskat (O&E) og de øvrige forvaltninger (kompetencer/bemyndigelser). Derudover at undersøge h.h.v. rationaliseringspotentialer samt anvendelsen af IT.

Før 1. november 2005 havde den daværende Skatte- og Registerforvaltning kun offentligretlige krav til opkrævning og inddrivelse (krav med udpantningsret).

Økonomichefkredsen er styregruppe for arbejdsgruppen.

Arbejdsgruppen består af følgende personer:

Martin Bergmann Pedersen, Intern revision
Christian Stenstrup Braad, Koncernservice
Karsten Godballe, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Pia Jørgart-Larsen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Poul Erik Jørgensen, Socialforvaltningen
Karen S. Hansen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Kim Hjerrild, Teknik- og Miljøforvaltningen
Lizzie Thorenfeldt, Teknik- og Miljøforvaltningen
Kasper Striegler Mortensen, Økonomiforvaltningen
Vickie Andersen, Økonomiforvaltningen
Kaare Garnæs, Børne- og Ungdomsforvaltningen
Kjeld Q. Jensen, Børne- og Ungdomsforvaltningen
Ole Halling, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Opkrævning & Ejendomsskat
Tim Henriksen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Opkrævning & Ejendomsskat
Thomas Jakobsen, Kultur- og Fritidsforvaltningen (formand)
Arbejdsgruppen har afholdt i alt 7 møder, hvor følgende emner har været drøftet:

Rapport: Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

- Drøftelse af effektiviseringspotentiale / rationaliseringsgevinster
- Drøftelse af kort- og langfristede tilgodehavender (snitfalde til Opkrævning & Ejendomsskat)
- Drøftelse af mellemkommunale tilgodehavender
- Drøftelse af løndebitorer
- Drøftelse af ydelseskatalog fra Opkrævning & Ejendomsskat
- Drøftelse af Opkrævning & Ejendomsskats organisatoriske forankring
- Drøftelse af statistik materiale
- Drøftelse af afskrivninger / nedskrivninger af tilgodehavender

For arbejdet i arbejdsgruppen har følgende definition af opkrævningsfasen været styrende for de drøftelser der har omhandlet opkrævning af tilgodehavender.

Definition, opkrævningsfase:

Når en regning ikke er betalt rettidigt, tager Opkrævning & Ejendomsskat over med rykning, aftaleindgåelse, opfølgning, kontrol og afstemninger af indbetalinger, overdragelse til SKAT, håndtering af eftergivelse, behandling af uerholdelighed og forældelse.

Det er således Opkrævning & Ejendomsskat der står for 1. rykkeren, i visse tilfælde også udsendelse af girokort og styring af indbetaling allerede ved forvaltningens udsendelse af påkrav om betaling, der henvises her til afsnit om løndebitorer. Det er dog målet at effektivisere opkrævningsfasen med etablering af snitflade med KMD Debitor.

I forbindelse med oversendelse af krav til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat overtages kreditorbeføjelserne vedrørende indgåelse af betalingsaftaler og ydelse af henstand med betaling. Øvrige kreditorbeføjelser forbliver i den enkelte forvaltning, såsom tiltrædelse af saldokvittering, erhvervelse af nødvendigt eksekutionsgrundlag m.v.

Opkrævning & Ejendomsskat kan bistå den enkelte forvaltning i ovennævnte, jf. afsnit om finansiering af Opkrævning & Ejendomsskat.

Arbejdsgruppen har også haft til opgave at vurdere eventuelle besparelspotentialer / effektiviseringer, der kan indgå i prioriteringsrum 2010, som følge af en forbedret håndtering og tværgående styring af kommunens samlede tilgodehavender.

Det vurderes at der er et effektiviseringspotentiale ved en samling af opkrævningsprocessen, en forbedret likviditet i det en hurtigere rykning af debitorer og opfølgning herpå, må forventes at medføre en hurtigere og større indbetaling på kravene.

Arbejdsgruppen er kommet med indstilling om besparelspotentiale ved effektivisering af opkrævning til budgetforhandlinger 2010, som blev vedtaget, jf. vedlagt bilag ”Effektivisering af opkrævning – KFF”.

3 Mission og vision for opkrævning i Københavns kommune

Opkrævning & Ejendomsskats mission og vision, til løsning af den tværgående opkrævningsopgave i det fremtidige Administrative Borgerservice formuleres ved:

Mission

- Opkrævning & Ejendomsskat er kommunens opkrævningsenhed der løser opgaver, vedrørende opkrævning, på tværs af kommunen, samt understøtter borgerbetjeningen med et højt fagligt kompetenceniveau.

Vision

- Opkrævning & Ejendomsskat medvirker til at sikre højt fagligt kompetenceniveau i kommunens økonomiafdelinger vedrørende debitorer.
- Opkrævning & Ejendomsskat arbejder for at restancer til kommunen, nedbringes mest muligt, ved den mest hensigtsmæssige udnyttelse af de tildelte ressourcer.
- Opkrævning & Ejendomsskat arbejder, i samarbejde med forvaltningerne, aktivt for at forebygge nye restancer til kommunen.
- Opkrævning & Ejendomsskat sikrer at ejendomsskatterne pålignes og opkræves så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt.
- Opkrævning & Ejendomsskat sikrer at alle henvendelser behandles hurtigt, venligt, korrekt og effektivt på et sikkert højt fagligt og kvalitetsmæssigt niveau.
- Opkrævning & Ejendomsskat videreudvikler dets digitale løsninger

Opkrævning & Ejendomsskats primære målgrupper er ejere af fast ejendom og borgere med skyldige fordringer til kommunen samt forvaltninger hvis fordringer er til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat.

Borgere, med skyldige fordringer til kommunen, skal opfatte Opkrævning & Ejendomsskats opkrævning som serviceorienteret, kompetent og effektiv, samt at der tages hensyn til den enkelte borgers særlige økonomiske forhold.

Forvaltningerne (rekvirenterne) har krav på en kompetent, hurtig og effektiv opkrævning af deres fordringer. Opkrævning & Ejendomsskat skal sikre et smidigt flow af sagen fra start til slut.

Opkrævning & Ejendomsskat vil som landets største opkrævningsafdeling gå i front, ved at påvirke SKAT til en forbedret inddrivelse, til gavn for kommunens tilgodehavender der ligger til inddrivelse hos SKAT, således at kommunens likviditet forbedres.

Opkrævning & Ejendomsskat skal bistå det politiske niveau i kommunen, til fuldt ud at maksimere dets indflydelse i KL til gavn for kommunens likviditet i forbindelse med KL's forhandlinger med Skatteministeriet vedrørende udviklingen på opkrævnings- og inddrivelsesområdet.

Opkrævning & Ejendomsskat er i en proces, hvor opkrævning af kommunens tilgodehavender skærpes, ved brug og fortsat udvikling af, den automatiserede sagsstyring og rykkerproces der er i IT-systemet KMD Debitor.

4 Status opkrævning og inddrivelse

Dette afsnit viser restanceudviklingen fra ultimo 2007 til ultimo 2008, samt indbetalinger for samme periode. Statistikken viser yderligere hvor meget der er oversendt til inddrivelse hos SKAT, samt hvordan indbetalingerne fordeler sig. Herudover er også et overblik over den produktion der har været i perioden samt antal personlige og telefoniske henvendelser.

Tallene viser at restancerne er stigende samt at Opkrævning & Ejendomsskat selv får ca. 66 % af indbetalingerne i kommunens kasse. Indbetalingerne (inddrevne beløb) fra SKAT er faldet med 11,37 % fra 2007 til 2008, hvilket bekræfter den ringe inddrivelse der foretages af SKAT.

Restance ultimo december

		2007	2008	Forskel	Forskel %
Restance	kr.	1.055.533.260	1.228.598.388	173.065.128	16,40%
Restance i SKAT	kr.	718.978.914	898.006.792	179.027.878	24,90%
Andel af restance i SKAT		68,12%	73,09%		
Antal debitorforhold	antal	155.791	182.891	27.100	17,40%
Antal debitorforhold i skat	antal	109.804	139.255	29.451	26,82%
Andel af debitorforhold i SKAT		70,48%	76,14%		
Heraf udgør parkeringsafgift:					
Parkeringsafgift	kr.	40.048.430	52.179.574	12.131.144	30,29%
Parkeringsafgift i SKAT	kr.	34.410.334	46.582.904	12.172.570	35,37%
Andel i SKAT		85,92%	89,27%		
Parkeringsafgift	antal	79.991	103.847	23.856	29,82%
Parkeringsafgift i SKAT	antal	68.784	92.680	23.896	34,74%

Restance inkl. ejendomsskat, samt beboerindskudslån, hvor henstandsperioden ikke er udløbet.

Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp medtages kun, når den er klar til afkrævning. For både beboerindskudslån og tilbagebetalingspligtig kontanthjælp er der særlige betingelser for oversendelse til SKAT.

Kommentar: Der er konstateret en stigning i restancen for - stort set - alle krav. Der er i alt fjernet ca. 24 millioner kr. gr. bortfald/forældelse/eftergivelse. Heraf ca. 19 millioner vedr. kontanthjælp. Her indgår underholdsbidrag og krav omfattet af Overførselssystemet ikke. Beløbsmæssigt er der en betydelig stigning på bidragsområdet. Der er fra 2007 til 2008 sket en aktivitetsudvidelse vedr. civile retlige sager.

Indbetalinger

		2007	2008	Forskel	Forskel %
Indbetalinger	kr.	273.078.040	262.219.534	-10.858.506	-3,98%
Indbetalinger fra SKAT	kr.	100.820.322	89.355.176	-11.465.146	-11,37%
SKAT's andel af indbetalinger		36,92%	34,08%		
Parkeringsafgift udgør af ovenstående					
Indbetaling i alt	kr.	22.936.560	23.976.516	1.039.956	4,53%
Indbetaling fra SKAT	kr.	11.351.862	11.645.742	293.880	2,59%
SKAT's andel af indbetalinger		49,49%	48,57%		

Rapport: Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

Ejendomsskat indgår ikke i ovenstående

Ejendomsskat	3.857.825.127	4.451.596.097		
Skat andel af indbetalinger	18.530.598	15.552.044		

Kommentar: Faldet i indbetalinger svarer - stort set - til manglende modregning i børnefamilieydelse i 2. - 4. kvartal 2008. Der er nu igen hjemmel til BFY - modregning.

Nye debitorforhold

	2007	2008	Forskel	Forskel %
Nye debitorforhold ex ejendomsskat, og reg.arter vedr. kontanthjælp.	107.294	119.057	11.763	10,96%
Heraf udgør nedenstående betalingsarter				
600/601 Parkeringsafgift	81.011	88.624	7.613	9,40%
008 Gebyr	2.886	3.080	194	6,72%
020 Børne-/ægtefællebidrag	1.319	1.380	61	4,62%
Beboerindskudslån	771 721		-50	-6,49%

Henvendelse fra/til borgere med notatpligt (Opkrævning).

	2007	2008	Forskel	Forskel %
Telefonisk henvendelse fra borgere	22.928	22.194	-734	-3,20%
Personligt fremmødte	2.223	2.093	-130	-5,85%
Telefoniske henvendelse til borgere	3.118	3.363	245	7,86%

Kommentar: Antallet af telefoniske henvendelser til hele Opkrævning & Ejendomsskat udgør for 2007 39.534 og for 2008 36.615. Antallet af henvendelser er som forventet sidste år nu nået et naturligt leje.

Maskinelle rykker- og afkrævningsskrivelser.

	2007	2008	Forskel	Forskel %
Maskinelle rykker - og afkrævningsskrivelser	79.452	87.389	7.937	9,99%
Heraf rykkerskrivelser vedr. parkeringsafgift	60.088	67.763	7.675	12,77%
Afkrævningsskrivelse fra BIS-modul (IS117). Dannes maskinelt.	3.403	5.890	2.487	
Grundlag: Afkrævningsskrivelse vedr. kontanthjælp udskrives automatisk, blev tidligere talt under Maskinelle rykker- og afkrævningsskrivelser.				

Underholdsbidrag-afkrævningsskrivelser (maskinelle).

	2007	2008	Forskel	Forskel %
UHB afkrævning	104.117	84.039	-20.078	-19,28%
UHB afkrævning E-boks	4.515	7.631	3.116	

Kommentar: Der kan konstateres en stigende brug af E-boks, der blev taget i anvendelse i slutningen af 2006. Der er i forsommeren 2007 sket en omlægning af udskrivning af afkrævnings skrivelser, således at der kun sker en årlig udskrivning for borgere med mgl. adresse, herunder ufuldstændig adresse i udlandet. Et tilbud der også gælder øvrige borgere, men som kræver manuel indberetning i den enkelte sag. Der forventes en forsat reduktion, som følge af E-boks/omlægning til årlig udskrivning.

5 Placering af ansvar for kort- og langfristede tilgodehavender

I kommissoriet for arbejdsgruppen står bl.a. anført, at arbejdsgruppen skal fremkomme med oplæg til beslutning om, hvilke af kommunens samlede tilgodehavender, der skal henføres til Opkrævning & Ejendomsskat, samt fastlægge snitfladen mellem Opkrævning & Ejendomsskat og kommunens forvaltninger om de kort- og langfristede tilgodehavender, i det omfang de ikke placeres i Opkrævning & Ejendomsskat.

Ved langfristede tilgodehavender forstås aktier, obligationer, pantebreve, indskud i landsbyggefonden m.v., typisk midler der er placeret med henblik på en langsigtet investering.

Kortfristede tilgodehavender er øvrige tilgodehavender der eksempelvis udspringer af tilbagebetalingskrav vedr. offentlige ydelser, bl.a. tilbagebetalingspligtig kontanthjælp, boligsikring samt p-afgifter, biblioteks bøder, for meget udbetalt løn, erstatninger m.v.

Arbejdsgruppen indstiller, at det er de enkelte forvaltninger der forestår plejen af porteføljen af langfristede tilgodehavender og bibeholder herved det regnskabsmæssige ansvar for disse således, at de langfristede tilgodehavender fortsat er organisatorisk forankret i de forvaltninger hvor de hører til i dag og hvor den fornødne ekspertise forefindes til, at håndtere den finansielle styring af disse.

De enkelte forvaltninger skal have det nødvendige overblik over disse og skal til enhver tid kunne redegøre for saldoen i forbindelse med den fastlagte afstemning af balancekontoen, jf. forretningsgangsbeskrivelse for afstemning af balancekonti.

I det omfang en ydelse på et langfristet tilgodehavende ikke betales rettidigt og forvaltningen vurderer at dette skal indgå i en opkrævningsproces, skal dette foretages af Opkrævning & Ejendomsskat.

Arbejdsgruppen indstiller, at ved manglende betaling af ydelse (f.eks. pantebrev) / regning / faktura, overgår opkrævningsprocessen til Opkrævning & Ejendomsskat, **uagtet** om der er tale om kort- eller langfristede tilgodehavender.

Som udgangspunkt skal opkrævningen af alle kortfristede tilgodehavender ske af Opkrævning & Ejendomsskat.

Snitfladen til Opkrævning & Ejendomsskat defineres således:

Når en regning ikke er betalt rettidigt, tager Opkrævning & Ejendomsskat over med rykning, aftaleindgåelse, opfølgning, kontrol og afstemninger af indbetalinger, overdragelse til SKAT, håndtering af eftergivelse, behandling af uerholdelighed og forældelse.

Det er således Opkrævning & Ejendomsskat der står for l. rykkeren, i visse tilfælde også udsendelse af girokort og styring af indbetaling allerede ved forvaltningens udsendelse af påkrav om betaling, der henvises her til afsnit om løndebitorer.

I forbindelse med oversendelse af krav til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat overtages kreditorbeføjelserne vedrørende indgåelse af betalingsaftaler og ydelse af henstand med betaling. Øvrige kreditorbeføjelser forbliver i den enkelte forvaltning, såsom tiltrædelse af saldokvittering, erhvervelse af nødvendigt eksekutionsgrundlag m.v.

Når en sag er overført til opkrævning i Opkrævning & Ejendomsskat, er den enkelte forvaltning forpligtet til, straks at underrette Opkrævning & Ejendomsskat om enhver ændring der har betydning for opkrævningsprocessen.

6 Generel procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT

Dette afsnit beskriver generel procedure til håndtering af ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT.

Ved en fastlagt overordnet procedure for rekvirentens oversendelse af krav til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat til rykkerprocedure, aftaleindgåelse, opfølgning, kontrol og afstemninger af indbetalinger, oversendelse til inddrivelse hos SKAT, håndtering af eftergivelse, behandling af uerholdelighed og forældelse, opnår kommunen en professionel debitorstyring af dets samlede ikke rettidigt betalte tilgodehavender.

En fast procedure, der kun kan fraviges ved andre lovgivningsmæssige anvisninger eller særlige procedure for løndebitorer, jf. afsnit herom, vil skabe en entydig og strømlinet proces for debitorhåndtering samt fastholde fremdriften i processen.

Til brug for håndtering af ubetalte tilgodehavender, anvender Opkrævning & Ejendomsskat KMD Debitor til sagsregistrering og rykkerprocedure, samt efterfølgende sagsbehandling.

Dette system anvendes i øvrigt også til alle andre kravstyper som Opkrævning & Ejendomsskat har til opkrævning.

Ved at samle alle ubetalte tilgodehavender (både offentligretlig og civilretlige) i samme system, opnås fuldstændigt overblik over skyldnerens restancesituation, hvorved samlede betalingsordninger styres af Opkrævning & Ejendomsskat. Fordelen herved er også at kravet er tilgængeligt på www.kk.dk/borgerkonto for både borgere og virksomheder.

Både Opkrævning & Ejendomsskat og forvaltningerne har gensidige forpligtelser overfor hinanden i forbindelse med overdragelse af krav til Opkrævning & Ejendomsskat.

Forvaltningerne skal, inden overdragelse af krav, have afklaret eventuelle tvivlsspørgsmål om kravets rigtighed / berettigelse og at kravet ikke er bortfaldet eller forældet. Forvaltningerne har også en pligt til, at foretage udsættelsesforretninger og eller stoppe ydelser / leverancer m.v., hvor lovgivningen giver hjemmel hertil.

Rapport: Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

Forvaltningerne skal oversende kravene elektronisk, herunder anvende de guidelines der er beskrevet, samt give besked om eventuelle nedskrivninger eller bortfald af kravet.

Den elektroniske styring af kravene, medfører at Opkrævning & Ejendomsskat ikke har mulighed for at kontrollere det enkelte kravs validitet, idet den digitaliserede form sørger for, at kravene ruller igennem systemerne uden brug af manuel kontrol.

Det er forvaltningernes ansvar at sikre nødvendigt eksekutionsgrundlag (fundament), i tilfælde af at dette er nødvendigt for den videre sagsbehandling hos Opkrævning & Ejendomsskat eller SKAT.

Såfremt forvaltningerne er i tvivl, i enkelt sager eller grupper af sager, om sagen er eksigibel (retskraftigt, kan tvangsinddrives), kan sagens forelægges Opkrævning & Ejendomsskat til udtalelse.

Der er konsensus i arbejdsgruppen om, at såfremt forvaltningerne ikke fremsender data som anvist af Opkrævning & Ejendomsskat, vil der blive pålagt forvaltningen et administrationsgebyr på 125 kr. pr. sag.

Opkrævning & Ejendomsskat udsender løbende rykkerskrivelser (med gebyr) efter modtagelse og registrering af krav i KMD Debitor. Efterfølgende fremsender Opkrævning & Ejendomsskat kravet til inddrivelse i SKAT, såfremt kravet ikke er betalt, der er indgået betalingsordning eller denne er misligholdt.

Opkrævning & Ejendomsskat forestår, som kommunens centrale opkrævningsenhed, al kommunikation med SKAT.

Arbejdsgruppen indstiller at forvaltningerne følger den generelle procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT, jf. bilag "Generel procedure for ubetalte tilgodehavender (regninger) og overdragelse til inddrivelse i SKAT".

7 Løndebitorer

Som led i arbejdsgruppens drøftelser er bl.a. løndebitorer særligt behandlet.

Praksis viser at man indtil dato har behandlet løndebitorer forskelligt i de enkelte forvaltninger og en professionalisering af processerne er ønskelig når kravet er opstået, herunder en ensartet proces for opkrævning af disse med den nødvendige opfølgning til følge.

Lønkravene opstår i KMD Løn og er typisk kendetegnet ved for meget udbetalt ferie, forkerte reguleringer, for sent standsning af udbetaling af løn for ophørte medarbejdere, forkerte tillæg og forskudt tids betaling m.v.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen har man anvendt 2 konsulentfirmaer (Ascendi og Bakmann) til håndtering af deres løndebitorer i en oprydningssproces. Ascendi har stået for valideringsprocessen og Bakmann A/S har stået for opkrævning af deres løndebitorer.

Rapport: Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

Arbejdsgruppen har haft kontakt med Ascendi der forestod validering af Børne- og Ungdomsforvaltningens løndebitorer, for at få afdækket muligt rationaliseringspotentiale og øget kvalitet i valideringsprocessen, ved eventuelt at anskaffe deres database.

På baggrund af tilbagemeldinger fra de respektive forvaltninger, om hvor mange løndebitorer de forventer at generer årligt, er potentialet p.t. for hele kommunen omkring 400 sager, hvorfor det ikke vil være lønsomt p.t. at anskaffe denne database, idet der også er andre faciliteter der ikke er nødvendige.

Forvaltningerne får i dag oplysninger fra KMD om fejlagtigt udbetalt løn, hvorefter de respektive HR afdelinger foretager validering af disse, inden eventuelt brev udsendes til debitor om kravet.

Det er arbejdsgruppens holdning at valideringen kun kan ligge i den respektive forvaltning, idet det kræver kendskab til den enkeltes lønforhold samt overenskomster. I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen har man f.eks. døgnbemanding, hvorfor disse medarbejderes lønforhold kan være kompliceret.

Opkrævning & Ejendomsskats primære IT sagsbehandlingssystem er KMD Debitor. Der er i dag ingen snitfade mellem KMD Debitor og KMD Løn. Henset til antallet af løndebitorer vil investering i en sådan snitflade overstige den gevinst der vil kunne opnås.

Til brug for afskaffelse af manuel håndtering af løndebitorer i Opkrævning & Ejendomsskat, har afdelingen i samarbejde med KMD fået udviklet en speciel regnearksløsning, der skal anvendes i forbindelse med oversendelse af løndebitorer til Opkrævning & Ejendomsskat. I den forbindelse tilbyder Opkrævning & Ejendomsskat at indgå i processen allerede ved udsendelse af girokort og styrer indbetalingerne. Fordelen herved er, at lønkravet hurtigt bliver registreret i KMD Debitor og man kan hurtigt og effektivt udnytte den automatiserede rykkerproces, der er en facilitet i KMD Debitor.

Til brug for test af ovennævnte regnearksløsning, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen deltaget i pilotprojekt med Opkrævning & Ejendomsskat vedrørende deres løndebitorer. Pilotprojektet er forløbet tilfredsstillende og er nu implementeret i såvel Sundheds- og Omsorgsforvaltningen som Opkrævning & Ejendomsskat.

Der er konsensus i arbejdsgruppen om, at såfremt forvaltningerne ikke fremsender data som anvist af Opkrævning & Ejendomsskat, vil der blive pålagt forvaltningen et administrationsgebyr på 125 kr. pr. sag.

Arbejdsgruppen indstiller således, at forvaltningerne anvender Opkrævning & Ejendomsskats regnearksløsning for nuværende vedrørende opkrævning af løndebitorer og at valideringsprocessen foretages i forvaltningernes HR afdeling, jf. vedlagt bilag ” Procedure for løndebitorer”.

8 Mellemkommunale tilgodehavender

Som led i arbejdsgruppens drøftelser er bl.a. mellemkommunale tilgodehavender særligt behandlet. På anmodning fra Børne- og Ungdomsforvaltningen har Opkrævning & Ejendomsskat kørt et projekt med de mellemkommunale tilgodehavender der var i Børne- og Ungdomsforvaltningen.

På baggrund af dette projekt kan Opkrævning & Ejendomsskat konkludere, at det primært er clearing af kravets rigtighed og om fundamentet for kravet er i orden. En del af kravene bortfaldt efter nærmere undersøgelse eller blev trukket tilbage af Børne- og Ungdomsforvaltningen, fra Opkrævning & Ejendomsskat, som følge af tvist om fundamentet for kravet.

Erfaringen med disse sager viser, at der ikke er tale om en opkrævnings sag, med henblik på senere tvangsinddrivelse, hvorfor det ikke, som udgangspunkt, vil være relevant på dette område.

Det skal samtidig bemærkes at der kan være en vis betænkelighed ved, at sende andre kommuner til tvangsinddrivelse i SKAT. Som udgangspunkt betaler kommunerne, såfremt der ikke opstår fortolknings spørgsmål på den enkelte forvaltnings fagområde.

Dog er der i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, tilbagevendende sager, på opholdskommunerefusion vedrørende plejehjemspadser. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ønsker at gøre brug af den strømlinet opkrævningsproces med dertil hørende opfølgning, som de bl.a. oplever på opkrævning af deres løndebitorer. Opkrævning & Ejendomsskat vil indgå i et pilotprojekt for disse særlige krav.

Opkrævning & Ejendomsskat har fra samarbejdet med SKAT, erfaret at andre kommuner har svært ved at identificerer den rette debitor, for deres krav mod Københavns kommune. Dette har bevirket, at andre kommuner sender deres krav, mod Københavns kommune, til inddrivelse i SKAT.

Arbejdsgruppen indstiller, at der køres et pilotprojekt omkring en effektiv påligningsproces vedrørende mellemkommunale tilgodehavender med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Hvorvidt det er hensigtsmæssigt med en central placeret enhed i kommunen, der skal styre denne proces, tages først endeligt stilling til, når pilotprojektet er afsluttet. En forudsætning for en central placeret enhed er, at denne ikke må være til hinder for en effektiv arbejdsgang.

Hvor det i sager kræver opfølgning og rykkerprocedure skal dette ske i samarbejde med Opkrævning & Ejendomsskat.

9 Ét IT-system

Københavns kommune benytter KØR til registrering af kommunens posteringer.

Opkrævning & Ejendomsskat anvender i dag KMD Debitor som sagsbehandlersystem med detailregistrering af krav, samt til styring af de automatiserede processer med opkrævning og rykning og styring af snitfladen med sagsudveksling til restanceinddrivelsesmyndigheden. Herudover indgår, advishåndtering, registrering idet centrale fordringsregister, automatiserede processer med håndtering modregning i overskydende skat, samt borgeradgang. KMD Debitor benyttes således som kommunens centrale system til sagsbehandling på debitorområdet.

KMD er ved at udvikle en afløser for KMD Debitor - OPUS Debitor, som forventes taget i brug, når KMD Debitor udfaset i løbet af 2011/12.

Kravene til KMD Debitor fødes fra de centrale fagsystemer som Ejendomsskat, KMD Underholdsbidrag, System Aktiv, men også fra andre systemer som fx parkeringsafgiftssystemet.

Et stort område som boligstøtte har en snitflade til KMD Debitor, som dog ikke er taget i brug i København.

KØR Debitor og Navision anvendes i dag som fakturerings- og regningsudskrivningssystemer, hvor eventuelle krav overføres manuelt til opkrævning i Opkrævning og Ejendomsskat. Der er i dag ingen snitflade mellem disse systemer og KMD Debitor.

For at minimere manuelle sagsgange, hvor der i dag ikke er snitflader til KMD Debitor, har Opkrævning & Ejendomsskat, i samarbejde med KMD, udviklet en speciel regnearkløsning, som kan reducere dobbeltarbejdet ved manuel oversendelse af krav til Opkrævning og Ejendomsskat. Løsning betyder at kravet indtastes i et regneark hos den berørte institution. Regneark sendes til Opkrævning & Ejendomsskat, som foretager kontrol og automatisk registrering i KMD Debitor. Løsning er udviklet til løndebitorer, men kan også anvendes på andre typer af krav.

Herudover anvender Opkrævning & Ejendomsskat RekvirentNet til overdragelse af sager til inddrivelse hos SKAT samt efterfølgende kommunikation med SKAT. RekvirentNet sikrer samspillet mellem KMD Debitor og SKAT's inddrivelsessystem..

Kommunikationen med SKAT omfatter overførsel af krav, ændring af krav og kommunikation om de enkelte krav, herunder håndtering af afregning med fordeling på de enkelte krav.

Visionen ét IT-system, til styring af kommunens tilgodehavender, fordrer at der træffes en overordnet politisk beslutning om, at alle fagforvaltninger opgør og registrerer fordringen i dette system. Den enstrengt model skal kunne håndtere al bogføring, regningsudskrivelse og efterfølgende debitorstyring (udsendelse af rykkerskrivelser, styring af betalingsordninger, modregningsadministration CFR-indberetning, advishåndtering, sagskommunikation med SKAT vedr. inddrivelsessager, borgeradgang, statistik, samt aftale og henstandshåndtering), der kan understøtte en moderne offentlig inddrivelsesvirksomhed med mange forskelligartede krav der er underlagt forskellige regelsæt.

For at opfylde visionen, kræves der en overordnet politisk beslutning om, at al debitorstyring foretages i ét IT-system, som kan håndtere alle de krav der er oplyst ovenfor.

Tidshorizonten for et sådan system, må anses for meget lang, idet der kræves et større udredningsarbejde omkring kravspecifikation m.v.

Anskaffelsen af et sådan IT-system må anses for meget bekostelig. Kommunens IT strategi er i øvrigt, at man ikke selvstændigt udarbejder nye systemer.

En mellemløsning er, at arbejde på at få etableret snitflader mellem KMD Debitor og øvrige debitorhåndterende IT-systemer, hvor en sådan snitflade ikke er etableret i dag.

Arbejdsgruppen indstiller at ovennævnte mellemløsning etableres.

10 Levering af statistik til forvaltningerne, herunder til brug for regnskabsaflæggelse

Statistik skal tilvejebringes i et omfang der gør det muligt for de respektive forvaltninger, at få indseende i udviklingen af opkrævning / inddrivelse af deres tilgodehavender.

Til brug for en professionel debitorstyring er der som **ledelsesinformation** brug for statistisk materiale der kan dokumentere hvordan opkrævning og inddrivelse af kommunens tilgodehavender udvikler sig, med henblik på en optimal ressourcestyring.

Da debitorområdet er økonomisk betydningsfuldt for kommunens likviditet, skal Opkrævning & Ejendomsskat minimum én gang årligt, første gang primo 2010 til brug for regnskab 2009, levere statistisk materiale til forvaltningerne, til brug i forbindelse med forvaltningernes regnskabsaflæggelse, hvor relevante oplysninger om status på tilgodehavender fremgår. Disse oplysninger kan også anvendes i forvaltningens budgetstyring.

Det statistiske materiale skal indeholde oplysninger om følgende:

- Primo saldo på tilgodehavender til opkrævning / inddrivelse
- Tilgange / afgang på tilgodehavender
- Saldo på tilgodehavender overført til inddrivelse hos SKAT
- Indbetalinger på tilgodehavender
- Ultimo saldo på tilgodehavender til opkrævning / inddrivelse
- Inddrivelsesprocenter pr. betalingsart

Med de nuværende faciliteter i KMD Debitor er det p.t. ikke muligt at levere den procentvise aldersfordeling pr. betalingsart ved forfaldsdato. Dog kan der, med udgangspunkt i påligningsåret, fremvises en aldersfordeling pr. betalingsart, med en minimal risiko for, at der er en afvigelse fra den reelle forfaldsdato og påligningsåret (krav der er forfaldet i et år, men først pålignes i det efterfølgende). Set i forbindelse med vurdering af nedskrivninger vil dette påvirke vurderingen i et mindre omfang.

I forbindelse med Opkrævning & Ejendomsskats deltagelse i kravspecifikation til KMD's nye OPUS Debitor, vil Opkrævning & Ejendomsskat stille ønske om, mulighed for at se aldersfordeling pr. betalingsart.

Opkrævning & Ejendomsskat benytter sig i dag af statistik på dette område indenfor opkrævningsområdet. På inddrivelsessiden mangler der statistik fra SKAT på udviklingen af inddrivelse af kommunernes tilgodehavender.

Der henstilles til, at Københavns kommune, via KL, anmoder SKAT om den fornødne statistik, på de krav kommunen har til inddrivelse.

For det forløbende år udarbejder Opkrævning & Ejendomsskat, en opkrævningsrapport der belyser afdelingens aktiviteter og produktion, til forelæggelse for det ansvarlige politiske udvalg, første gang for 2010.

11 Procedure for afskrivninger og eventuel nedskrivning af tilgodehavender

Med henblik på at sikre, at kommunens budget- og regnskaber er retvisende og dermed anvendeligt som økonomisk styringsredskab, er det nødvendigt med ensartede regnskabsprincipper, bl.a. ved afskrivninger og eventuelle nedskrivninger af tilgodehavender.

Dels for at få et reelt overblik over værdien af kommunens tilgodehavender, dels for at kunne imødegå risikoen for store uventede afskrivninger af uerholdelige restancer, anbefales at der udarbejdes en procedure for en ensartet behandling og registrering af tilgodehavender i forvaltningerne.

Det er en forudsætning at alle restancer hvor betalingsdatoen er overskredet oversendes til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat.

Tidligere blev alle restancer til opkrævning/inddrivelse gennemgået af kommunens opkrævningsafdeling en gang årligt, med henblik på, at få afsluttet sager, som var uerholdelige. Denne opgave er fra 2005 overdraget til statens inddrivelsesenhed SKAT.

Med en stigende restancemængde er der risiko for, at andelen af gamle restancer udgør en større del af restancemængden.

Såfremt der ikke er foretaget skridt til afbrydelse af forældelse af disse krav, vil disse krav ikke kunne inddrives og skal afskrives som tab for kommunen.

Det er opfattelsen, at der efter fusionen 1. november 2005 mellem de kommunale skatteforvaltninger og Told & Skat, ikke i SKAT er foretaget en løbende kontrol af forældelsesproblematikken.

Hvornår og på hvilke grundlag der sker endelig afskrivning af kommunens restancer afgøres i dag herefter alene af SKAT, idet de har kreditorbeføjelserne når sagen er oversendt til dem.

Det betyder, at der er en ikke ubetydelig risiko for, at mængden af uerholdelige restancer er ophobet og kan forventes returneret i fremtiden i et større omfang og belaste driftsregnskabet for ét enkelt år.

Såfremt man som tidligere foretager en gennemgang for uerholdelighed, må udgiften til tab på debitorer ligge på et jævnt leje og disse tab vil kunne indregnes i budgettet og derved være mere driftsneutral.

Kommunens tilgodehavender, der er til opkrævning hos Opkrævning & Ejendomsskat, er af meget forskellig karakter, og en værdiansættelse må ses i forhold til tidligere erfaringer i forhold til forskydningen i tilgodehavendet og indbetalinger i samarbejde mellem forvaltningen og Opkrævning & Ejendomsskat.

Statistikker m.m. til brug hertil udarbejdes af Opkrævning & Ejendomsskat. Nedskrivningen af kommunens tilgodehavender kan ske via det omkostningsbaserede regnskab én gang årligt.

Rapport: Samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune

Det bør overvejes om, der fremadrettet skal afsættes midler til imødegåelse af tab på debitorer, da kommunen ikke længere selv har indflydelse på hvornår restancerne endeligt afskrives som tab. Hensættelse hertil kan ske via kommunens balance.

Konstaterede tab samt eventuel henlæggelse til imødegåelse af tab bør registreres ensartet i forvaltningerne.

Det skal endvidere bemærkes, at Økonomiforvaltningen har anmodet revisorkollegiet om at undersøge værdiansættelsen af kommunens tilgodehavender, hvor formålet er at vurdere, om tilgodehavender indgår med den rette værdi i kommunens regnskab, samt give anbefalinger til, hvordan det sikres, at tilgodehavender registreres korrekt.

Det bør derfor sikres at de forskellige tiltag, nævnt i dette afsnit, koordineres med revisorkollegiet så de ressourcer der anvendes på området bruges optimalt.

Arbejdsgruppen indstiller, at der nedsættes en arbejdsgruppe med henblik på at få en ensartet registrering af tilgodehavender, for at sikre grundlaget for en ensartet afskrivningsprocedure.

12 Finansiering af Opkrævning & Ejendomsskat

Driften af Opkrævning & Ejendomsskat er finansieret gennem bevilling, opkrævningsvederlag og gebyrindtægter.

Ved udsendelse af rykkerskrivelse pålægges et gebyr på 100 kr. vedrørende civile retlige krav, hvor gebyret er omkostningsbestemt, jf. rentelovens bestemmelser.

Vedrørende offentligretlige krav pålægges et gebyr på 250 kr., jf. gebyr- og morarentelovens bestemmelser. Gebyret er adfærdsregulerende.

Herudover modtager Opkrævning & Ejendomsskat visse opkrævningsvederlag, fra enkelte forvaltninger, i forbindelse med opkrævning af krav på ejendomsskattebilletten, samt salg af ejendoms- og vurderingsattester m.v.

Såfremt forvaltningerne ønsker Opkrævning & Ejendomsskats assistance i forbindelse med indsigelser mod kravets eksistens, skal det overvejes i hvilket omfang Opkrævning & Ejendomsskat skal bistå. En sådan bistand vil i så fald skulle honoreres med en timebetaling, idet det vil stille krav til yderligere kompetencer i Opkrævning & Ejendomsskat.

Herudover indstiller arbejdsgruppen at, såfremt forvaltningerne ikke fremsender data som anvist af Opkrævning & Ejendomsskat, vil der blive pålagt forvaltningen et administrationsgebyr på 125 kr. pr. sag.

Det bemærkes at afsavnsrenter (udgift) og morarenter (indtægt) ikke indgår i Opkrævning & Ejendomsskats driftsregnskab.

Fakta om Opkrævning & Ejendomsskats indtægter i 2008:

Samlet drift:	31.780.369 kr.
Gebyrer:	13.098.455 kr.
Vederlag:	5.841.779 kr.
Salg af attester:	191.735 kr.

13 Opkrævning & Ejendomsskats organisatoriske forankring

I kommissoriet for arbejdsgruppen står bl.a. anført, at der i arbejdsgruppens analyser skal indgå en vurdering af fordele og ulemper ved organisatorisk at placere Opkrævning & Ejendomsskat i Koncernservice.

Opkrævning & Ejendomsskat er kommunens centrale opkrævningsenhed, jf. Borgerrepræsentationens beslutning af 26. maj 2005.

Opkrævning & Ejendomsskat blev 1. januar 2006 organisatorisk placeret under Kultur- og Fritidsudvalget.

Opkrævning & Ejendomsskat varetager kommunens kontaktflade til SKAT.

Revisionsdirektoratet udtaler i revisionsprotokollat nr. 5/2007 at, *Revisionsdirektoratet finder det tilfredsstillende, at kommunen har oprettet en fælles opkrævningsenhed Opkrævning & Ejendomsskat og bemandet enheden med erfarne medarbejdere fra den nu nedlagte Skatte- og Registerforvaltning. Det er Revisionsdirektoratets indtryk, at medarbejdernes kendskab til opkrævningen har givet sig udslag derved, at forretningsgangene i Opkrævning & Ejendomsskat er dækkende beskrevet, og at Opkrævning & Ejendomsskats tekniske håndtering af KMD Debitor stort set er foregået problemfrit for kommunen.*

Arbejdsgruppen har drøftet Opkrævning & Ejendomsskats fremtidige organisatoriske placering og et flertal af arbejdsgruppen ser ingen anledning til at ændre på den nuværende placering.

Det essentielle for Opkrævning & Ejendomsskat, der er kommunens centrale opkrævningsenhed, er en fokusering på og en stadig optimering af opkrævningsprocesserne.

Det er opkrævningssagen, der skal være i fokus, både i relation til borgeren, forvaltningerne og SKAT. Opkrævning & Ejendomsskat skal sikre det nødvendige flow, der medfører en smidig og effektiv opkrævning og kompetent borgerbetjening.

Opkrævning & Ejendomsskat indgår allerede i videreudviklingen af borgerservice konceptet i Kultur- og Fritidsforvaltningen og er pr. 1. september 2009 en del af en ny samlet Administrativ Borgerservice.

Opkrævning & Ejendomsskat vil skærpe opkrævningen af kommunens restancer samt øge digitaliseringen af borgerbetjeningen og der vil blive arbejdet på, bl.a. via KL, at påvirke SKAT til

at intensivere inddrivelsen. Herudover ansættes pr. 1. december 2009 ny opkrævningschef, der skal sikre denne udvikling.

I forbindelse med budgetforliget 2010 er vedtaget en sammenlægning af Administrativ Borgerservice og Københavns Borgerservice, som skal være implementeret 1. august 2010 og forankres under Økonomiudvalget.

Fokus for Opkrævning & Ejendomsskat er den gode borgerbetjening ved en korrekt, kompetent og effektiv sagsbehandling. Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at kerneopgaven i borgerservice, foruden at levere den gode borgerbetjening, netop er digitalisering og effektivisering i kommunikationen og sagsbehandlingen overfor borgeren. Det fremgår meget tydeligt af den kanalstrategi, som er gældende for Københavns Borgerservice. Derfor er det bedst placeret her.

Koncernservice giver udtryk for, at det vil give god mening hvis Opkrævning & Ejendomsskat organisatorisk placeres i Koncernservice, idet der således vil kunne blive en synergieffekt mellem de eksisterende økonomiopgaver (f.eks. regningsudskrivelse) i Koncernservice og Opkrævning & Ejendomsskats opgaveportefølje, som man mere ser som økonomirelateret.

Det er Intern Revisions vurdering, at en fælles opkrævningsenhed i Københavns Kommune, er en shared service, der som udgangspunkt bør forankres i Koncernservice. Opkrævning af restancer omfatter dog også kontakt til borgere/skyldnerne, for at indgå aftale om afvikling af gæld. Dette kan efter den interne revisions opfattelse ligeledes udføres af Koncernservice.

Endelig er der det organisatoriske synspunkt, som handler om at Koncernservice fortsat har flere udfordringer som ny organisation med mange nye opgaver og håndtering af serviceniveauet. Det peger på, at det ikke vil være hensigtsmæssigt at flytte en allerede effektiv og velfungerende organisation, der er i fuld gang med at udvikle egen forretning og ikke mindst samarbejdet med alle forvaltninger.

Dette understøttes ikke mindst af, at samtlige forvaltninger tilslutter sig synspunktet om, at Opkrævning & Ejendomsskats organisatoriske forankring forbliver uændret, ved dets placering i Administrativ Borgerservice.

Endelig beslutning herom afhænger af den videre proces omkring sammenlægningen mellem Administrativ Borgerservice i Kultur- og Fritidsforvaltningen og Københavns Borgerservice i Økonomiforvaltningen pr. 1. august 2010, hvilket først er en realitet når budgetforlig 2010 vedtages af Borgerrepræsentationen.

Fakta om budgetforlig 2010

Det er i budgetforlig for 2010 besluttet, at der gennem en sammenlægning af borgerservice i Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen etableres en ny selvstændig enhed for kommunens borgerbetjening. Organisationen etableres pr. 1. august 2010. Der ansættes i den forbindelse en direktør for den nye organisation. Parterne er enige om, at den nye organisation forankres under Økonomiudvalget.