

# **Opkrævning i Varde Kommune**

**2015/2016**

## Indledning:

- Opkrævningsafdelingen er en del af Team Back i Borgerservice og udgør en normering på ca. 2,5 årsværk.
- De medarbejdere som arbejder med opkrævning i Varde Kommune er:  
Karin Larsen, Theresa Buhl, Bodil Hansen og Berit Damm
- Alt opkrævningsarbejde foregår i KMD Opusdebitor. Vi benytter som udgangspunkt alle systemets muligheder for automatisering af arbejdsgange samt digitale muligheder.
- I Varde Kommune varetager opkrævningsafdelingen opkrævning af alle kommunens krav.
- Alle nye restancer rykkes automatisk en gang. Herefter sker der en manuel sagsbehandling af kravet, for at vurdere de muligheder, som vi har.  
Dog rykkes ejendomsskat altid to gange automatisk, før der sker manuel sagsbehandling. Daginstitution har indtil september 2015 været overdraget automatisk til inddrivelse hos SKAT.
- Rykkergebyr er fastsat af kommunalbestyrelsen og udgør kr. 250,- for krav som er tillagt udlægsret, f.eks. ejendomsskat og daginstitution. For øvrige krav er gebyret kr. 100,-.

# Restanceudvikling 2015

	201501	201502	201503	201504	201505	201506	201507	201508	201509	201510	201511	201512
Billån	3.501.461,25	3.498.252,22	3.604.758,70	3.551.808,60	3.427.312,18	3.290.774,43	3.209.306,02	3.124.304,55	3.042.089,81	3.069.806,09	3.082.715,19	2.998.300,24
Boligstøtte	6.359.866,80	6.314.674,66	6.417.176,22	6.284.850,23	6.374.481,18	6.327.041,11	6.436.912,43	6.259.560,96	6.303.106,39	6.355.171,54	6.483.002,23	6.590.264,16
Brugerbetaling	365.728,95	556.787,13	690.724,50	557.776,82	563.219,47	460.478,30	681.643,45	429.278,96	371.945,00	400.603,54	410.849,17	529.045,98
Diverse	1.026.493,65	1.349.999,98	1.440.776,94	1.480.262,98	1.431.134,64	4.062.069,19	2.098.265,79	821.323,58	872.811,87	1.031.831,68	1.065.493,57	1.030.825,30
Ejendom	1.814.942,02	7.869.815,87	4.885.469,09	3.553.564,05	2.999.257,13	2.518.236,45	2.300.372,05	7.427.738,66	4.479.924,53	4.087.053,86	3.357.221,56	3.247.458,14
Fleksydelsesbidrag	12.627,00	11.144,66	9.115,32	7.106,00	0	0	0	0	0	0	0	0
Forretningspartneraftale	61.829,19	63.639,13	65.350,33	61.696,45	62.695,41	64.896,45	67.769,57	67.896,45	68.694,95	71.446,45	74.796,45	78.696,45
Forsyningen	159.437,82	158.765,59	158.573,22	154.838,76	154.576,76	154.478,76	154.478,76	154.478,76	131.046,37	131.046,37	131.046,37	131.046,37
Fritid	45.376,91	88.940,16	58.512,18	63.878,90	308.595,68	95.784,19	63.021,13	37.487,46	29.836,77	57.865,27	33.223,27	177.484,69
Husleje	276.798,49	236.225,42	242.511,30	184.862,62	206.563,54	199.612,06	205.360,27	240.831,13	176.158,65	159.983,17	172.433,29	153.567,12
Mellemkommunale betalinger	3.921.955,63	3.470.760,70	3.498.559,98	4.149.855,07	3.606.158,58	3.814.723,52	5.338.757,17	3.686.716,42	3.804.928,58	3.461.031,34	2.426.417,22	3.063.213,84
Miljø og Teknik	770.228,50	816.177,52	661.065,97	550.861,96	676.781,29	627.297,46	624.036,25	546.678,00	456.741,69	465.166,97	482.342,92	898.369,20
Omkostninger	71.708,40	71.708,40	70.958,40	68.913,55	68.913,55	68.913,55	68.913,55	68.663,55	68.663,55	68.663,55	68.663,55	68.413,55
Pasning	1.914.522,66	1.608.391,37	1.733.634,25	1.737.945,23	1.412.328,91	1.510.288,66	1.482.693,30	1.225.284,68	1.386.921,72	1.531.240,72	1.764.825,94	2.004.903,01
Salg af produkter og ydelser	8.450,00	17.240,00	8.450,00	19.590,00	17.628,00	8.450,00	23.160,00	8.400,00	31.536,50	17.642,00	14.653,00	8.400,00
Skole og bibliotek	49.524,60	67.343,59	40.289,79	32.741,35	43.809,17	28.707,40	60.469,65	58.752,14	53.377,39	43.907,01	37.588,51	38.977,89
Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp	7.636.210,61	7.642.722,72	7.852.482,82	7.501.819,83	7.416.539,43	7.517.697,81	7.690.449,99	7.813.457,78	7.925.142,14	8.064.012,13	8.255.439,15	8.311.243,07
Uretmæssige modtagne ydelser	1.173.698,08	1.148.985,43	1.128.883,85	1.099.832,79	1.074.074,58	1.060.531,98	1.206.329,45	1.200.419,64	1.203.443,54	1.254.078,81	1.234.413,23	1.253.160,94
Sum:	29.170.860,56	34.991.574,55	32.567.292,86	31.062.205,19	29.844.069,50	31.809.981,32	31.711.938,83	33.171.272,72	30.406.369,45	30.270.550,50	29.095.124,62	30.583.369,95

# Restanceudvikling 2016

	201601	201602	201603	201604
Billån	2.913.924,36	3.028.522,46	3.208.555,93	3.232.564,01
Boligstøtte	6.650.249,80	6.819.871,05	7.191.644,97	7.368.542,20
Brugerbetaling	865.873,94	555.068,43	437.777,20	891.993,03
Diverse	1.091.629,61	676.301,99	684.716,84	2.257.028,90
Ejendom	8.624.623,28	5.311.240,90	4.651.320,88	4.369.877,99
Forretningspartneraftale	79.596,45	81.696,45	83.596,45	76.520,45
Forsyningen	131.046,37	131.046,37	131.046,37	131.046,37
Fritid	86.876,40	75.158,46	68.269,66	80.844,71
Husleje	323.311,80	187.988,43	118.818,26	169.688,78
Mellemkommunale betalinger	2.512.240,04	405.579,40	717.992,44	690.347,39
Miljø og Teknik	761.016,41	750.519,57	818.081,40	997.013,03
Omkostninger	67.663,55	67.768,55	66.809,55	66.709,55
Pasning	2.275.552,65	2.434.131,18	2.564.370,05	2.218.456,85
Salg af produkter og ydelser	8.400,00	17.600,00	12.107,00	8.400,00
Skole og bibliotek	56.132,63	36.427,33	32.332,01	31.480,21
Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp	8.357.642,90	8.450.083,54	8.568.182,80	8.552.991,62
Uretmæssige modtagne ydelser	1.240.947,83	1.246.413,79	1.263.942,35	1.331.856,12
Sum:	36.046.728,02	30.275.417,90	30.619.564,16	32.475.361,21

## Restanceudvikling de seneste 4 år – opgjort pr. marts måned.

	2013	2014	2015	2016
<b>Billån</b>	3.475.698,08	3.457.873,99	3.604.758,70	3.208.555,93
<b>Boligstøtte</b>	7.671.009,60	6.197.166,62	6.417.176,22	7.191.644,97
<b>Brugerbetaling</b>	482.799,67	473.802,07	690.724,50	437.777,20
<b>Diverse</b>	1.123.900,16	728.292,96	1.440.776,94	684.716,84
<b>Ejendom</b>	2.331.129,08	2.836.578,36	4.885.469,09	4.651.320,88
<b>Fleksydelsesbidrag</b>	5.146,00	2.369,00	9.115,32	ophørt
<b>Forretningspartneraftale</b>	56.593,29	58.232,08	65.350,33	83.596,45
<b>Forsyningen</b>	194.270,43	166.465,99	158.573,22	131.046,37
<b>Fritid</b>	47.088,03	43.240,03	58.512,18	68.269,66
<b>Husleje</b>	289.114,85	203.763,72	242.511,30	118.818,26
<b>Mellemkommunale betalinger</b>	1.542.586,89	1.867.669,24	3.498.559,98	717.992,44
<b>Miljø og Teknik</b>	378.614,37	1.676.540,85	661.065,97	818.081,40
<b>Omkostninger</b>	107.223,89	89.226,96	70.958,40	66.809,55
<b>Pasning</b>	1.813.389,80	2.015.646,35	1.733.634,25	2.564.370,05
<b>Salg af produkter og ydelser</b>	10.355,00	8.400,00	8.450,00	12.107,00
<b>Skole og bibliotek</b>	30.481,05	29.802,76	40.289,79	32.332,01
<b>Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp</b>	6.479.267,04	7.066.767,93	7.852.482,82	8.568.182,80
<b>Uretmæssig modtagne ydelser</b>	1.351.711,87	1.153.752,45	1.128.883,85	1.263.942,35
<b>Sum:</b>	<b>27.390.379,10</b>	<b>28.075.591,36</b>	<b>32.567.292,86</b>	<b>30.619.564,16</b>

### **Bemærkninger til restanceoversigten:**

Billån er borgernes andel af billån ydet af Varde Kommune. Det er som sådan ikke en restance, men en løbende ydelse som styres igennem debtorsystemet. Et billån tilbagebetales over 5 år.

Boligstøtte indeholder boliglån, samt gamle restancer fra før 2014 på boligsikring og boligydelse, som er til inddrivelse hos SKAT. Restancer på disse krav fra 2014 og frem er overgået til Udbetaling Danmark. Dette vil sige at den stigning som ses på boligstøtte fra 2014 og fremover, udelukkende vedrører boliglån ydet af Varde Kommune. Vi kan blandt andet se en stigning på boliglån vedr. flygtninge.

Brugerbetaling: Indeholder restancer vedr. betaling for madservice, egenbetaling for ophold på døgninstitutioner, vedligeholdelse af grønne områder m.v.

Diverse: Udgør fortrinsvis restancer på erstatninger og krav fra de gamle kommuner fra før sammenlægningen, samt småkrav på betaling for f.eks. påkørsel af vejskilt osv.

Ejendomsskat: Der er de seneste år sket en kraftig stigning i restancen på ejendomsskat, blandt andet som følge af lang sagsbehandlingstid hos SKAT.

Flexydelsesbidrag: Opgaven varetages nu af Udbetaling Danmark.

Forretningspartneraftaler: Begrebet dækker over de betalingsaftaler vi har med borgere, som ikke er overholdt.

Forsyningen: Vedrører gamle restancer fra før Forsyningen selv overtog opkrævningen.

Fritid: Her er der tale om restancer på musik- og billedskole og gebyr til idrætsforeninger.

Husleje: Vedrører kommunale ejendomme. Restancen skyldes primært dødsboer.

Mellemkommunale betalinger: Her opgøres manglende betalinger fra andre kommuner, dog skal det nævnes, at der ofte er tale om store fakturaer, og betales de blot et par dage for sent, er de medregnet som restance. Samtidig udgør en del af restancen også ofte påklagede sager omkring mellemkommunale betalinger. Restancen varierer meget i løbet af året.

Miljø og teknik: Indeholder restancer som relaterer sig til fagområdet, f.eks. opkrævning af miljøgebyr, byggetilladelser m.v.

Omkostninger: Restancer på rykkergebyr

Pasning: Udgør manglende betalinger for benyttelse af dagpleje, børnehave, vuggestuer og SFO. Kravet er steget kraftigt de sidste 6 måneder, som følge af den manglende modregning i børnefamilieydelse. Normalt kan der modregnes op til 100% af ydelsen.

Salg af produkter og ydelser: Vedrører blandt andet salg af buskort.

Skole og bibliotek: Opkrævninger for ødelagte genstande på skoler eller bortkomne bøger, samt egenbetaling for specialtandpleje.

Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp: Restancen har gennem årene været støt stigende. På disse krav skal der fastsættes en betalingsordning ud fra lovbestemte krav, og der kan som udgangspunkt ikke fastsættes betalingsaftaler for kontanthjælpsmodtagere og førtidspensionister.

Uretmæssige ydelser: Tilbagebetaling af for meget udbetalt sygedagpenge og løn.

## Inddrivelse hos SKAT

I 2013 indførte SKAT "Et fælles inddrivelsessystem" også kaldet EFI. Det var hensigten at dette skulle bevirke en mere effektiv og ensartet inddrivelse af restancer hos SKAT.

Dog har der i EFI været en del fejl og mangler siden starten. Den 8. september 2015 besluttede Skatteministeren at suspendere alt inddrivelse i EFI, da der var fare for at krav var så fejlbehæftede, at der ville ske ulovlig inddrivelse af krav, som var forældede.

### Suspenderingen af inddrivelse betyder blandt andet:

- Alle aftaler som er indgået hos SKAT er sat i bero.
- Alle lønindeholdelser i borgernes løn er annulleret.
- Alt automatisk modregning i blandt andet overskydende skat, børnefamilieydelse, og overskydende moms er stoppet.
- At SKAT har oplyst, at krav til inddrivelse skal gennemgås manuelt, for at sikre, at kravene er retskraftige og ikke forældede.

### Det betyder for Varde Kommune at:

- Alt andet lige, vil vores restancer stige.
- SKAT ikke længere foretager nogen form for automatisk inddrivelse af vores krav.
- Indbetalinger til SKAT fra borgere, ikke afregnes til Varde Kommune, før de manuelt er gennemgået hos SKAT – hvilket i nogle tilfælde tager måneder.
- Lukning af EFI har betydet en meget kraftig nedgang i afregninger af indbetalinger til Varde Kommune fra SKAT.  
Udviklingen kan ses her:  
Afregning 1. kvartal 2015 = 1.290.292 kr.

Afregning 2. kvartal 2015 = 2.761.642 kr.

Afregning 3. kvartal 2015 = 1.182.199 kr.

Afregning 4. kvartal 2015 = 69.807 kr.

Afregning 1. kvartal 2016 = 278.157 kr. (heraf en enkelt person med 149.860,-)

## SKAT har oplyst:

- At alt inddrivelse mere eller mindre foregår manuelt.
- At der bliver ansat flere medarbejdere hos SKAT, til at håndtere inddrivelsen. De ekstra årsværk går i øjeblikket hovedsageligt til, at gennemgå kravene hos SKAT, for at sikre kravenes retskraftighed.
- At der er vedtaget et lovforslag om, at forældelsesfristen forlænges. Det betyder, at forældelsen først løber fra 20.11.2018 for de krav, som var retskraftige den 19.11.2015 eller senere. Den normale forældelse for langt de fleste krav er 3 år.
- At de forventer, at den automatiske modregning af restancer vedr. daginstitution i børnefamilieydelsen startes op igen fra juli 2016
- At de har indgået forståelsesaftale med KL om, at inddrivelse af ejendomsskat forventes, at komme retur til kommunerne, så snart det lovgivningsmæssigt er tilpasset, så det er muligt.  
Vi får derved mulighed for fremover, selv at gøre udlæg for ejendomsskat og sende restancen til advokat med henblik på tvangsauktion. At krav på ejendomsskat kommer retur til kommunerne vil, alt andet lige, betyde en væsentlig hurtigere sagsbehandling, da vi vil behandle sagerne løbende og ikke nøjes med f.eks. halvårlige automatiske kørsler på tilsigelser til udlægsforretning.
- At de arbejder på, at alle krav som er civilretslige – altså som ikke kan inddrives ved lønindeholdelse, udlæg eller lignende, skal retur til kommunerne eller at lovgivningen skal ændres så disse krav tillægges mulighed for udpantning, lønindeholdelse m.v.
- KL og SKAT arbejder på en analyse af, hvor meget der skal afskrives. Det står klart, at der er mange krav hos SKAT, som er forældede, og som skal afskrives. Dog kender ingen omfanget endnu.
- At der nu foregår en analyse af, om Staten skal afkøbe de restancer som p.t. er registreret i EFl.
- At de forventer først fuld normalisering af inddrivelsen i 2019.

### Hvad gør vi lige nu:

- Opkrævningsafdelingen har stoppet alt automatisk overdragelse af krav til inddrivelse hos SKAT, da vi ellers ikke har samme mulighed for at gøre noget ved kravene selv.
- Vi har siden inddrivelsen er suspenderet, haft større fokus på, at lave betalingsaftaler med borgere.
- For restancer vedrørende daginstitution, har vi indtil stop af EFI oversendt kravene til SKAT, hvorefter de foretog modregning i børnefamilieydelse med op til 100%. Efter stop af EFI er der ikke foretaget modregning i hverken oktober kvartal 2015, eller januar kvartal 2016. I april måneds udbetaling af børnefamilieydelse fik vi mulighed for, at modregne vores restancer via Udbetaling Danmark, ved manuel oversendelse og kontering. Vi har modtaget kr. 430.000,- i denne modregning.
- Vi har på ejendomsskat haft stor fokus på mere sagsbehandling i kommunen, før oversendes til SKAT i det seneste års tid. Dels på grund af overgangen til digital post – ikke alle borgere opdagede, at de havde fået deres opkrævninger i digital post og dels fordi inddrivelsesprocessen hos SKAT i gennem lang tid, har været langsommelig.

Derfor valgte vi, at prioritere at afsætte tid til telefonisk, at kontakte alle borgere med nye restance på ejendomsskat, for dels at gøre opmærksom på, at de var i restance og dels at tale med dem om deres betalingsmuligheder.

Denne ekstraordinære sagsbehandling havde følgende virkning på restancerne:

- 1. rate 2015: Her havde vi ca. 250 telefonopkald i april/maj måned. Restancen var ved start 3.800.000,- og ved udgangen af maj måned udgjorde restancen 2.861.000,-
- 2. rate 2015: Her foretog vi igen ca. 250 telefonopkald. Restancen faldt fra 4.479.924,- til 3.357.221,-

- 1. rate 2016: På ny foretog vi ca. 250 telefonopkald. Restancen faldt fra 8.624.623 pr. 1.2.2016 til 4.651.320 pr. 1.4.2016. Dog skyldes en del af den markant høje restance at mange borgere ikke havde opdaget af 1. rate ejendomsskat nu havde forfald 1.1.2016 i stedet for som tidligere 1.2.2016
- I det omfang ressourcerne rækker, vil vi også på øvrige kommunale krav, som f.eks. regningskrav, i højere grad benytte os af, at kontakte borgerne telefonisk for, at forsøge at indgå betalingsaftaler med dem.
- Vi har gennem det seneste års tid, oplevet større efterspørgsel på, at borgerne har mulighed for at komme ind i Borgerservice for at betale deres fakturaer, blandt andet fordi bankerne lukker ned for deres kassefunktioner. Derfor har vi besluttet, at tilkøbe betalingsoverbliksmodulet til debtorsystemet, som er et selvbetjeningsmodul. Her kan borgerne hjemmefra følge med i deres restancer til Varde kommune og betale dem direkte via netbank eller mobilepay, eller de kan møde personligt op i Borgerservice og få hjælp til selvbetjening via dette betalingsoverblik.

Maj 2016/ Opkrævningsafdelingen

