

# Årsrapport 2020

## Opkrævningsområdet

## Indholdsfortegnelse

INDLEDNING .....	3
Formål .....	3
UDVIKLINGEN PÅ OPKRÆVNINGSSOMRÅDET I 2020.....	3
Restancesaldo i forhold til årsregnskab.....	4
AFSKRIVNING AF KRAV .....	5
Årsager til afskrivning af krav.....	5
GÆLDSSTYRELSEN .....	7
Restancemasse hos Gældsstyrelsen.....	7
Indbetalinger fra Gældsstyrelsen.....	8
SÆRLIGE FOKUSOMRÅDER 2020 .....	9
Implementering og integration af KY .....	9
Implementering og integration af KSD .....	9
Øvrigt.....	9
OPKRÆVNINGSPLAN 2021 .....	10

## INDLEDNING

Denne rapport følger op på årsrapporten for 2019 og belyser udviklingen i restancemassen i Norddjurs Kommune i 2020.

### Formål

Formålet med årsrapporten er at orientere kommunalbestyrelsen om:

- Udvikling af kommunens restancer fra 01.01.2020 til 31.12.2020
- Afskrivninger i 2020
- Status hos Gældsstyrelsen
- Særlig fokusområder i 2020
- Opkrævningsplan for 2021

## UDVIKLINGEN PÅ OPKRÆVNINGSSOMRÅDET I 2020

Den samlede saldo på de krav, der har overskredet forfaldsdatoen, udgjorde ved årets udgang 32,49 mio. kr.

Tabel 1: Norddjurs Kommunes samlede restancer for 2019 og 2020

Oversigt over den samlede restance (i mio. kr.)	2019	2020
Krav fra Salgsstyringssystem	2,67	2,51
Daginstitution, SFO og Klub	1,98	1,93
Husleje	2,77	3,13
Klientbetaling	0,96	1,18
Ejendomsskat	0,18	0,33
Boliglån	4,89	5,15
Tidligere Kommuner (Nr. Djurs, Grenå mm.)	0,31	0,30
Kulturskole	0,08	0,06
Familieafdelingen	0,06	0,10
Billån	2,59	2,92
Børn og Voksne	1,64	0,32
Entreprenørgården	0,12	0,02
Tilbagebetalingspl. Kontanthjælp	8,96	8,47
Sygedagpenge	0,63	0,60
Byg og Miljø	0,01	0,30
Servicepakker	0,04	0,09
Byggesagsgebyr	0,03	0,05
For meget udbetalt løn	0,46	0,45
Kultur og Fritid	0,00	0,08
Fakturaadministration	1,97	4,43
<b>Sum</b>	<b>30,44</b>	<b>32,49</b>

De fire største restanceposter er:

- **Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp** på 8,47 mio. kr. Sandsynligheden for, at disse beløb bliver betalt er meget lille. Hovedparten af disse krav kan ikke inddrives på grund af borgerens lave indkomst. I årsregnskabet bliver hele restancen (minus statsrefusion) optaget som forventet tab på debitorer.
- **Boligindskudslån** på 5,15 mio. kr. Restancemassen har været stigende fra 2019 til 2020, hvilket er forventeligt, da Gældsstyrelsen har problemer med rentetilskrivningerne, og dermed ikke laver inddrivelse på kravene. Der forventes fortsat høj betalingssikkerhed på kravene, da de understøttes af underskrevne lånedokumenter, og dermed har kravene minimum 10 års forældelse.
- **Fakturaadministration** på 4,43 mio. kr. Restancemassen dækker over civilretslige krav. Restancemassen er steget med 123%, men dette skyldes hovedsageligt tilskrivninger af krav på AK 50 - Lønassistance for 2,35 mio. kr. inden årsskiftet. Denne restance ses udlignet i år 2021.
- **Husleje** - på 3,13 mio. kr. Der opleves vanskeligheder med betalingen hos nogle af de ældre borgere i plejeboliger, hvor digitalisering kan være en udfordring. Derudover kan det også være svært for opkrævningen at komme i kontakt med borgere, der ikke længere kan varetage deres egen økonomi, da der sjældent er kontaktoplysninger på værger til borgeren.

Derudover er der særligt at bemærke på følgende områder:

- **Ejendomsskat** restancen er steget med 84% i 2020 til 0,33 mio. kr. Dette skyldes at der er lange sagsbehandlingstider hos Fogedretten, og restancemassen udgør hovedsageligt ejendomsskat for 2. rate 2020, som afventer behandling hos advokat og fogedretten. Denne restancemasse forventes inddrevet.
- **Servicepakker** er der en stigning i restancemassen. Dette skyldes hovedsageligt at området har mange udsatte borgere, og dermed kan det være svært for opkrævningen at komme i kontakte med dem eller eventuelle værger. Der forventes først en positiv udvikling, når Gældsstyrelsen forretnings on-boarder området, og påbegynder inddrivelse igen.

### **Restancesaldo i forhold til årsregnskab**

Der vil være en afvigelse i forhold til tal opgjort af opkrævningskontoret (32,49 mio. kr.) kontra tal i årsregnskabet, hvor kommunens samlede tilgodehavende er bogført til 144,7 mio. kr. Det skyldes at kommunens samlede tilgodehavende også indeholder beløb, der endnu ikke er forfalden til betaling. Beløbet på 32,49 mio. kr. er beløbet, som har overskredet forfald.

## AFSKRIVNING AF KRAV

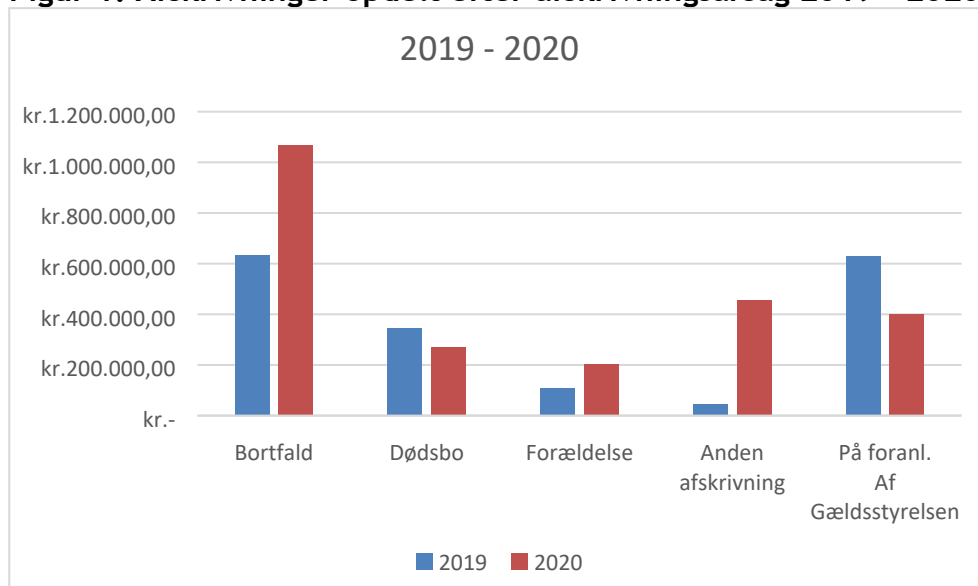
Den normale procedure for afskrivninger er, at opkrævningskontoret løbende gennemgår restancesagerne med henblik på en vurdering af mulighederne for at opkræve pengene hos borgeren, samt mulighederne for fastsættelse af afdrag. Der sker en afskrivning af kravet, hvis der ikke længere er juridisk grundlag for at opkræve beløbet. Restancemassen ajourføres løbende for ikke-inddrivelige krav.

### Årsager til afskrivning af krav

Der er fire årsager til, at et krav afskrives:

1. **På foranledning af Gældsstyrelsen** - årsagen til afskrivning kan skyldes manglende udlæg, at kravet ikke er forsøgt inddrevet inden det forældes, gældssanering, konkurs eller at det er eftergivet
2. **Dødsbo** - hvis der ikke er penge i boet, skal kravet afskrives
3. **Bortfald** - hvis der ikke har været mulighed for at fastsætte afdrag på grund af skyldnerens økonomiske situation, skal kravet afskrives 3 år efter stiftelsesdatoen. Dette betyder at inddrivelsespotentialer afhænger af om skyldner kommer i job eller anden aktivitet, som forhøjer deres indkomst
4. **Forældelse** - det er lovbestemt, hvornår et krav forældes og skal afskrives. Et krav forældes typisk 3 år efter forfaldsdatoen, hvis der ikke er indgået en betalingsordning, udlæg eller andre forældelsesafbrydende skridt

Figur 1: Afskrivninger opdelt efter afskrivningsårsag 2019 - 2020



Der ses en markant stigning i bortfaldsafskrivninger, og dette skyldes hovedsageligt oprydning hos Kontanthjælpsteamet i deres overgang til nyt fagsystem.

Ydermere er der også betydeligt større andel af Anden afskrivninger, hvilket skyldes ekstra ordinær afskrivninger på Børn og Voksne området.

Nedenstående tabel viser en oversigt over de største afskrivninger fordelt på kravstyper.

**Tabel 2: Oversigt over afskrivninger**

Afskrivninger i 2020	Kr.
Kontanthjælp	1.156.766
Børn og Voksne	442.006
Krav fra Salgsstyringssystem	182.045
Boliglån	162.525
Klientbetaling	143.935
Husleje	104.547
Fakturaadministration	65.779
Ejendomsskat	44.565
For meget udbetalt Løn	32.385
Daginstitution, SFO og Klub	20.859
Billån	18.116
Øvrige små afskrivninger	26.176
I alt	2.399.703

De samlede afskrivninger i 2020 udgør 2,39 mio. kr. hvor der i 2019 var afskrivninger for 1,79 mio. kr. Dette er en stigning på 0,6 mio. kr.

Kontanthjælp har store afskrivninger, men dette er dog forventeligt grundet bortfaldsreglerne på området, som beskrevet indledningsvist i afskrivningsafsnittet af rapporten.

Børn og Voksne området har haft en ekstraordinær afskrivning i 2020, da krav var juridisk forældet. Det lykkedes dog opkrævningen at få inddrevet 0,49 mio. kr. fra andre kommuner, men samtidigt måtte der afskrives for 0,31 mio. kr.

Krav fra Salgsstyringssystem omhandler krav der oprindeligt er oprettet i fagsystemet Salgsstyring, der er et tidligere IT-System anvendt i Norddjurs Kommune. Disse krav er hovedsageligt fra før 2015, og dermed er de oversendt til Gældsstyrelsen, og afskrivningerne på dette område er hovedsageligt på foranledning af Gældsstyrelsen.

## GÆLDSSTYRELSEN

Siden suspenderingen af den automatiserede inddrivelse i EFI-systemet i 2015 har Skatteministeriet arbejdet på at udvikle et nyt gældsinddrivelsessystem til at inddrive borgere og virksomheders gæld til det offentlige.

Det nye inddrivelsessystem PSRM (Public Sector Revenue Management) er færdig udviklet, og Norddjurs Kommune har fået on-boardet forretningsområderne Socialret (tilbagebetalingspligtige kontanthjælpskrav) og Miljøgebyrer. Der forventes dog ingen mærkbar udvikling på området, da det kun er nyoprettede krav, der får adgang til inddrivelsen i PSRM. Dermed vil Norddjurs Kommune fortsat have en stor restancemasse af ældre krav i EFI.

### Restancemasse hos Gældsstyrelsen

Opgaverne mellem Gældsstyrelsen og kommunerne er fordelt således, at kommunerne må opkræve restancer - det vil sige udsende regninger, rykkere, kontakte og indgå betalingsaftaler. Gældsstyrelsen må inddrive - det vil sige fx via lønindeholdelse og modregning i en borgers overskydende skat eller børnefamilieydelse til betaling af restancer.

Norddjurs Kommunes samlede restancesaldo hos Gældsstyrelsen er 26,5 mio. kr. Dermed er 26,5 mio. kr. af Norddjurs Kommunes beholdning på 32,4 mio. kr. sendt til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Restancemassen er steget med 0,5 mio. kr. Se nedenstående tabel.

**Tabel 3: Udvikling i restancemasse ultimo 2018 og 2019 hos Gældsstyrelsen**

Oversigt Saldo Gældsstyrelsen (i mio. kr.)	2019	2020	Udvikling
Konverterede Krav (Salgsstyringskrav)	2,74	2,58	-0,17
Daginstitution, SFO og Klub	2,48	2,33	-0,15
Husleje	2,45	2,70	0,25
Klientbetaling	1,14	1,39	0,25
Ejendomsskat	0,30	0,33	0,02
Boliglån	4,67	4,78	0,11
Tidligere Kommuner (Nr. Djurs, Grenå mm.)	0,31	0,31	-0,01
Kulturskole	0,10	0,09	-0,02
Familieafdelingen	0,07	0,10	0,03
Billån	0,08	0,08	0,00
Børn og Voksne	0,64	0,84	0,20
Entrepenørgården	0,03	0,03	0,00
Tilbagebetalingspl. Kontanthjælp	8,95	8,44	-0,51
Sygedagpenge	0,62	0,61	-0,01
Byg og Miljø	0,01	0,28	0,26
Servicepakker	0,03	0,10	0,07
Byggesagsgebyr	0,00	0,00	0,00
For meget udbetalt løn	0,37	0,42	0,05
Kultur og Fritid	0,00	0,08	0,08
Fakturaadministration	1,01	1,04	0,03
<b>Sum</b>	<b>26,03</b>	<b>26,53</b>	<b>0,50</b>

**\*Note til Udviklingskolonne: Minus = Fald i restancen og Positiv = stigning i restancen**

Tilbagebetalingspligtig kontanthjælpskrav samt boligindskud udgør den største andel af restancemassen hos Gældsstyrelsen.

Selvom at Norddjurs Kommune har fået nogle forretningsområder on-boardet til PSRM, er der fortsat mange områder, hvor Gældsstyrelsen pt. ikke er klar til at modtage kommunernes krav. Dermed er den negative udvikling i restancemassen forventet.

### Indbetalinger fra Gældsstyrelsen

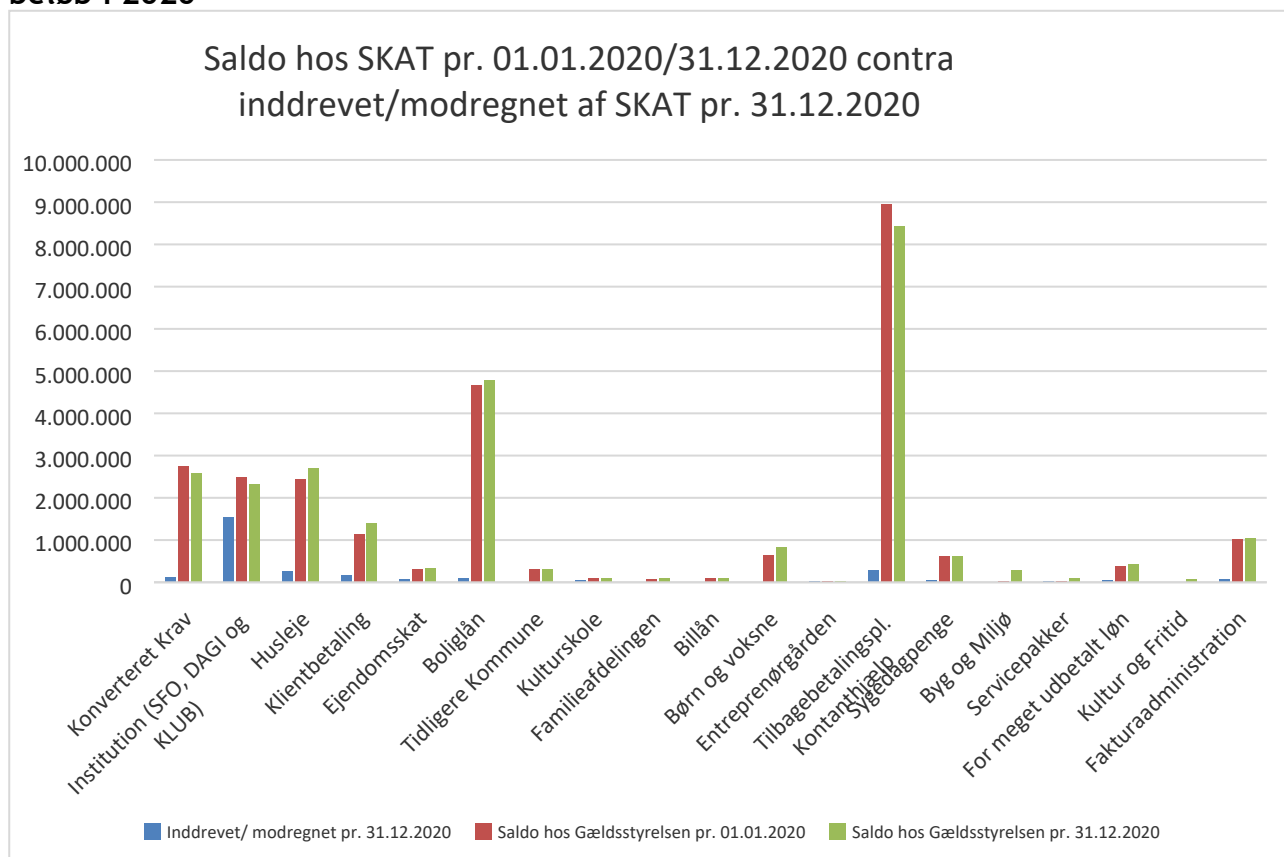
Norddjurs Kommune modtog 2,8 mio. kr. fra Gældsstyrelsen i 2020. Indbetalingerne kommer fra modregning i overskydende skat, modregning i børnefamilieydelsen (BFY) og frivillige afdragsordninger.

Grundet legalitetsproblemer med Gældsstyrelsens it-system, kan Norddjurs Kommune risikere at skulle tilbagebetale tidligere afregnede beløb fra Gældsstyrelsen, hvis det viser sig at der er foretaget modregning eller inddrivelse på et fejlagtigt grundlag.

De væsentligste krav, som Gældsstyrelsen inddriver, er:

- Institutionsbetaling, her modtog Norddjurs Kommune 1,54 mio. kr.
- Tilbagebetalingspligtig kontanthjælp, her modtog Norddjurs Kommune 0,27 mio. kr.

**Figur 2: Grafisk visning af saldo hos Gældsstyrelsen samt inddrevne / modregnede beløb i 2020**





I 2019 fik Norddjurs Kommune inddrevet for 2,6 mio. kr. og i 2020 er beløbet på 2,8 mio. kr. Dette er en positiv udvikling, men ikke nok til at vende den negative udvikling af restancemassen oversendt til Gældsstyrelsen.

Det forventes dog at restancemassen får en positiv udvikling over de næste årrækker, når flere kravstyper bliver forretnings on-boardet til det nye inddrivelsessystem PSRM.

## **SÆRLIGE FOKUSOMRÅDER 2020**

I 2020 har der været særligt fokus på integrationen af nye fagsystemer til opkrævnings debitor system. KOMBIT (Kommunernes IT-Fællesskab) understøtter kommunerne i frigørelse fra KMD's monopolsystemer. I 2020 er KSD (Kommunernes Sygedagpengesystem) og KY (Kommunernes Ydelsessystem) implementeret i Norddjurs kommune.

### **Implementering og integration af KY**

Implementering af KY foregår i etaper, hvor Norddjurs Kommune har været med i bølge 2 med konvertering til KY den 8. februar 2021. Udfordringer med integrationen til debitor har medført at opkrævningsprocessen er sat på stand-by. Udfordringerne skyldes manglende integration mellem KY og debitor i forhold til indbetalinger, afskrivninger samt indberetning til e-indkomst, opgaver som KY med implementeringen har overtaget det forvaltningsmæssige ansvar for.

Status er at det pt ikke er muligt at opkræve kontanthjælpskrav mod tilbagebetaling. Betaler en borger på et tidligere opkrævet krav vil borger ikke få sit fradrag tilbage, før integrationen er udviklet.

Desuden udestår der et arbejde med at få fordringer fra tidligere fagsystem integreret i KY.

Det formodes at ovenstående processer vil blive løst med opdateringer i løbet af 2021.

### **Implementering og integration af KSD**

KSD erstatter KMD Dagpenge og KMD E-dagpenge og blev implementeret i alle 98 kommuner den 3. juni 2020. KMD er leverandør af KSD. Dog er snitfladen til debitor endnu ikke færdig udviklet og implementering af snitfladen er udskudt over flere gange i løbet af 2020. Det forventes at snitfladen først vil kunne tages i drift primo 2022.

KSD kan ikke sende opkrævninger til borgere som skal tilbagebetale for meget udbetalt sygedagpenge. For at undgå at Norddjurs kommunes krav vedr. sygedagpenge forælder inden debtorsnitfladen bliver integreret i KSD har opkrævningen sammen med forvaltningen været nødt til at anvende et alternativt opkrævningsystem. Dette har været nødvendigt for at undgå, at Norddjurs kommune mister muligheden for at opkræve tilbagebetalingskrav og dermed en potentiel indtægt.

### **Øvrigt**

I 2020 har der også været udvidet fokus på følgende områder:

- Afstemninger, en opgave som i en længere periode har været løst i en anden afdeling, men som nu er taget tilbage.

- Samme høje kvalitet i arbejdet på trods af Covid-19 og hjemmearbejde. Det har været vigtigt for opkrævningen at borgere ikke har oplevet en forringelse i udførelse af arbejdet
- Mit betalingsoverblik, implementering i februar 2020. Der har været arbejdet med forskellige initiativer for at synliggøre betalingsløsningen.
- Initiativ med opkrævningskonsulenter på UU.

## **OPKRÆVNINGSPLAN 2021**

Det er i Norddjurs Kommunes interesse, at restancer til kommunen nedbringes eller undgås. Det sikres ved at have fokus på:

- At synliggøre MIT betalingsoverblik, som er en online betalingsløsning. Løsningen giver borgere og virksomheder mulighed for at få et overblik over udestående med kommunen. Som betaling kan der anvendes betalingskort eller Mobile Pay. Desuden gives borgere og virksomheder mulighed for at foreslå eller oprette afdragsordninger som passer ind i deres økonomiske råderum.
- At udbygge samarbejdet med forvaltningerne.
- At on-boarder til Gældsinddrivelsens nye inddrivelsessystem. On-boardingen kommer til at foregå trinvis, og tidsplanen for, hvornår de enkelte krav kan overdrages til Gældsinddrivelsens nye inddrivelsessystem vil være individuel.
- At integrere ØiR (Økonomi i Rammestrukturen) snitfladen mellem fagsystemer og debtorsystemet. ØiR sikrer én fælles standardiseret integration mod økonomisystemet i Norddjurs Kommune. Denne integration udgør det tekniske fundament, som sikrer, at de krav som de kommunale fagsystemer afleverer til debtorsystemet, indeholder de data som Gældsinddrivelsens nye inddrivelsessystem har brug for.