

Opkrævningsstrategi 2022-2025



Indledning

Strategien er gældende for valgperioden 2022-2025.

Norrdjurs Kommunes opkrævningsafdeling skal sikre, at borgere og virksomheder betaler deres udestående til kommunen. Opgaven er at sikre, at krav til kommunen betales, at der udsendes opkrævninger og rykkes for manglende betalinger samt at der indgås betalingsordninger i de tilfælde, hvor borgeren eller virksomheden ikke er i stand til at betale sin gæld.

Opdeling af opgave mellem stat og kommune

Loven har defineret en adskillelse af opkrævning og inddrivelse, således at opkrævningsopgaven forbliver i kommunen, mens inddrivelsesopgaven varetages af Gældsstyrelsen. Gældsstyrelsen har rettighederne til at foretage tvangsinddrivelse og modregning i overskydende skat, AM-bidrag og børne- og ungeydelsen.

Den eneste undtagelse herfra er, at kommunerne fra februar 2017 har fået tilført opgaven med at tvangsinddrive fortrinsberettigede krav f.eks. ejendomsskat og rottebekæmpelse.

Efter kravet er rykket sendes det til inddrivelse hos Gældsstyrelsen og Norrdjurs Kommune har ikke længere mulighed for at indgå betalingsaftaler/afdragsordninger.

Formål

Formålet med opkrævningsstrategien er:

- at restancer til kommunen nedbringes mest muligt
- at forebygge restancer, så betalinger for kommunale ydelser i videst muligt omfang finder sted inden en manglende betaling udvikler sig til restancer
- at gennemføre opkrævningsindsatsen så effektivt som muligt, blandt andet ved brug af digitale løsninger i videst muligt omfang
- at fungere som et samlet styringsværktøj, så politikere, ledelse og medarbejdere kan se mål og strategi med opkrævningsopgaven

Opkrævningen i Norrdjurs Kommune

Opkrævningsopgaven er forankret hos opkrævningsafdelingen som organisatorisk er placeret i Staben. Alle restancer til Norrdjurs Kommune "inddrives" af opkrævningen. Der arbejdes ud fra, at den dialogbaseret opkrævning bedst sikrer, at kommunale krav indgår i kommunens kasse. Denne model giver mulighed for, at der tages de sociale hensyn, som loven kræver.

Dialogen med borgeren eller virksomheden og den fremtidige sagsbehandling skal ske på en måde, så borgerne mødes med tillid og ordentlighed. Opkrævningsafdelingen har som mål, at borgere og virksomheder skal opleve, at vi i Norrdjurs Kommune arbejder for at opnå den bedste løsning inden for de givne rammer for begge parter og vi varetager deres retssikkerhed.

Afdelingen består af tre medarbejdere som også varetager funktionen som pantefoged i forhold til inddrivelse af fortrinsberettigede krav.

Opkrævningsafdelingen fungerer som bindeled for decentrale enheder, der sender regninger til borgere og virksomheder. Denne rolle er tiltagende og efterspørgslen på bistand i forbindelse med korrekt oprettelse af regninger vil være endnu vigtigere i fremtiden for at kunne leve op til Gældsstyrelsens standard, hvis krav skal oversendes til inddrivelse ved Gældsstyrelsen.

Opkrævningsafdelingen har fokus på fire følgende pejlemærker:

1. Opkrævning og oversendelse af krav til inddrivelse

For at sikre, at restancer nedbringes, har opkrævningsafdelingen fokus på:

- hurtig sagsbehandling og dialog med borgerne og virksomheder om betaling af ydelser

- dialog og samarbejde med fagforvaltninger, herunder løbende vidensdeling, for at skabe korrekt grundlag for inddrivelsen
- helhedsorienteret sagsbehandling, herunder samarbejdet om fælles restancer med Gældsstyrelsen

Beslutningen om, hvorvidt en restance skal oversendes til Gældsstyrelsen eller blive ved kommunen er baseret på en vurdering af, hvad der er mest hensigtsmæssig i forhold til den enkelte sag og hvordan restancen hurtigst bliver betalt.

Fortrinsberettigede krav behandles som øvrige krav, og udlæg foretages af Norddjurs Kommune.

2. Forebyggelse af restancer

Det er i Norddjurs Kommunes interesse, at restancer til kommunen så vidt muligt nedbringes. Det sikrer opkrævningsafdelingen ved:

- at tilskynde borgere og virksomheder til at betale ydelser til kommunen rettidigt, og opfordre til benyttelse af PBS og Norddjurs Kommunes digitale betalingsløsning – Mit Betalingsoverblik
- at afholde informationsmøder med forvaltningerne for at øge opmærksomheden på restanceforebyggelse
- at anvende afstemninger som styringsværktøj til restanceforebyggelse og deraf følgende ringerunder til borgere og virksomheder som mangler at betale sin restance
- at anvende rykkergebyr aktivt som en del af opkrævningsopgaven
- at udveksle viden med andre opkrævningsafdelinger (ERFA)

3. Service og information

Optrækningsafdelingen er i dialogen med borgeren eller virksomheden opmærksom på:

- at henvendelser behandles hurtigt, venligt, korrekt og effektivt på et højt fagligt og kvalitetsmæssigt niveau
- at borgere og virksomheder oplever, at vi kommer dem i møde, varetager deres retssikkerhed og at vi søger at opnå den bedste løsning inden for de givne rammer for begge parter
- at borgere og virksomheder, der henvender sig til opkrævningskontoret mødes med tillid og ordentlighed samt med respekt for den enkelte situation
- proaktiv og målrettet information om betaling og forebyggelse af restancer, bl.a. med et fokus på at breve og mails til borgeren er klare, letforståelige og med henvisning til love mv.
- at borgeren eller virksomheden oplever en helhed i sagsbehandlingen - en samlet løsning

4. Afskrivning af restancer

Restancer afskrives i de tilfælde, hvor der ikke længere er hjemmel til at opkræve det skyldige beløb, hvis f.eks. restancen er forældet. Det er opkrævningsafdelingens opgave at sørge for, at kommunen ikke mister sine tilgodehavender og opkrævningsafdelingen forsøger med relevante værktøjer at forebygge afskrivning af restancer.

Optræknings

Krav under 25,00 kr. opkræves ikke.

Afdragsordninger

Hvis en borger eller virksomhed ikke kan betale opkrævningsen, kan der indgås en frivillig afdragsordning. Afdragsordninger aftales ud fra dialogen med borgeren eller virksomheden og de til en hver tid gældende lov og bekendtgørelser på området. Hvis særlige forhold taler for det, kan der indgås en anden ordning efter en konkret individuel vurdering.

Overholdes afdragsordningen ikke, udsendes automatisk et rykkerbrev med rykkergebyr. Udebliver betalingen, sendes kravet til inddrivelse ved Gældsstyrelsen uden yderligere varsel.

Rykkergebyr

Kommunale krav som er tillagt udpantningsret, følger den kommunale rente- og gebyrlov og kan maksimalt udgøre kr. 250,00 pr. rykkerskrivelse.

Kommunale krav som **ikke** er tillagt udpantningsret følger renteloven og kan maksimalt udgøre kr. 100,00 pr. rykkerskrivelse. Der kan maksimalt udsendes 3 rykkerskrivelser.

Der rykkes ikke for restancer, hvor beløbet er under 25 kr.

Renter

Der beregnes renter ud fra den relevante faglovgivning ved restancer for ejendomsskat, boliglån samt lønkrav. For øvrige restancer beregnes ikke renter.

En afdragsordning stopper ikke renteberegning.

Faktaboks

Opkrævninger	Regninger
Tvangsinddrivelse	Anvendelse af lovgivningens muligheder, f.eks. lønindeholdelse eller udlæg
Fortrinsberettigede krav	Krav der hæfter på ejendommen, f.eks. ejendomsskat, rottebekæmpelse, skorstensfejning og byggesagsgebyr
Forældelsesafbrydende tiltag	F.eks. lønindeholdelse og udlæg
Udpantningsret	Krav som kan gøres gældende efter retsplejelovens regler og kan danne grundlag for udlæg
Kommunale krav med udpantningsret	F.eks. husleje, klientbetaling, daginstitutionsbetaling
Kommunale krav uden udpantningsret	Civilretslige krav (f.eks. for meget udbetalt løn, juniorklub, kulturskolen, foreningsgebyr, erstatningskrav)