

Standard til den økonomiske politik

OPKRÆVNINGSTRATEGI

Skanderborg Kommune

Indledning

Skanderborg 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 ikke er i stand til at betale sin gæld. Samtidig har opkrævningskontoret en stor opgave i at forebygge restancer.

1. Formål

Formålet med opkrævningsstrategien er:

- at restancer til kommunen nedbringes mest muligt med en hensigtsmæssig udnyttelse af de tildelte ressourcer i hver enkelt sag
- at forebygge restancer, så betalinger for kommunale ydelser i videst muligt omfang finder sted inden en manglende betaling udvikler sig til restancer
- at fungere som et samlet styringsværktøj, så politikere, ledelse og medarbejdere kan se mål og strategi med opkrævningsopgaven

Opkrævningsopgaven er forankret hos Opkrævningsafdelingen. Opkrævningsafdelingen i Skanderborg Kommune arbejder med afsæt i, at den dialogbaserede 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 og den fremtidige sagsbehandling skal ske på en måde, så borgerne mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid til den kommunale administration. Opkrævningsafdelingen har som mål, at borgeren skal opleve, at vi i Skanderborg Kommune arbejder for at opnå den bedste løsning inden for de givne rammer for begge parter og vi varetager borgerens retssikkerhed.

Renter og gebyrer bruges aktivt i opkrævningsopgaven for at sikre, at restancer hurtigst muligt betales.

2. Det sikrer vi via:

2.1 Opkrævning og oversendelse af krav til inddrivelse

For at sikre, at restancer nedbringes hurtigst muligt og mest muligt har Opkrævningsafdelingen fokus på:

- Hurtig sagsbehandling og dialog med borgerne om betaling af ydelser, herunder information om kravene, indgåelse af betalingsaftaler mv.
- Dialog og samarbejde med fagsekretariater og stabe, herunder løbende vidensdeling, for at skabe godt grundlag for inddrivelsen
- Helhedsorienteret sagsbehandling, herunder samarbejdet med fælles restancer med Skat

I forhold til lønindeholdelse og modregning i overskydende skat, AM-bidrag og børne- og ungeydelse, så ligger inddrivelsesopgave hos SKAT.

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

Fortrinsberettigede krav (ejendomsskatter m.v.) behandles som øvrige krav, og inddrivelsen (udlæg) foretages af Skanderborg Kommune fra 2017.

2.2 Forebyggelse af restancer

Det er i Skanderborg Kommunes interesse, at restancer til kommunen så vidt muligt nedbringes. Det sikrer opkrævningsafdelingen ved at have fokus på:

- at tilskynde borgeren til at betale ydelser til kommunen rettidigt, og opfordre til benyttelse af PBS
- at informere bredt, bl.a. via hjemmeside
- Samarbejde med fagsekretariater og stabe med henblik på at sikre en helhedsorienteret sagsbehandling over for borgeren
- Udveksling af viden med andre opkrævningsenheder
- At borgerne 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

2.3 Service og information

Opkrævningsafdelingen har i dialogen med borgeren fokus på:

- At henvendelser fra borgere behandles hurtigt, venligt, korrekt og effektivt på et højt fagligt og kvalitetsmæssigt niveau
- 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.

Afskrivning af restancer

Restancer afskrives i de tilfælde, hvor der ikke længere er hjemmel til at inddrive det skyldige beløb, hvis fx en restance er forældet. Opkrævningsafdelingen forsøger via de relevante værktøjer som fx rykkere, adviser og restancelister samt via dialog med borgeren via brev, mail og telefon, for at forebygge afskrivning af restancer.

Det er målet af afskrivningerne reduceres.

Opfølgning

Byrådet modtager en opfølgning på restancer i forbindelse med budgetopfølgningerne.

