

LANDSTINGSREVISIONEN

Uppföljande granskning av landstingets inkassoverksamhet

Rapport nr 03/2015



Oktober 2015
Ingrid Lindberg, revisor, revisionskontoret
Diarienummer: REV 47:2-2015

Innehåll

1. SAMMANFATTANDE ANALYS.....	3
1.1. REKOMMENDATIONER	4
2. BAKGRUND	5
2.1. REVISIONSFRÅGOR.....	5
2.2. AVGRÄNSNING.....	5
3. REVISIONSKRITERIER.....	5
3.1. METOD.....	6
4. RESULTAT AV GRANSKNINGEN	6
4.1. RUTINER OCH REGELVERK	6
4.2. VÅR KOMMENTAR.....	8
4.3. INKASSOSYSTEMET NOVA - NORMALINKASSO.....	9
4.4. VÅR KOMMENTAR.....	11
4.5. INKASSOSYSTEMET NOVA - EFTERBEVAKNING.....	11
4.6. VÅR KOMMENTAR.....	12
4.7. REGISTERANALYS	13
4.8. VÅR KOMMENTAR.....	14
5. SVAR PÅ REVISIONSFRÅGOR	14
5.1. VÅR KOMMENTAR.....	15
6. REKOMMENDATIONER.....	17

1. Sammanfattande analys

Inkassoenheten överför årligen drygt 30 000 fakturor till inkassosystemet Nova till ett värde av ca 100 miljoner kronor. Till antalet är det en tiondel av alla utställda fakturor som överförs till inkassosystemet.

Inkassoverksamhet regleras av inkassolagen (1974:182). Inkassoverksamhet ska enligt inkassolagen bedrivas enligt god inkassosed. Det innebär bland annat att gäldenären inte får utsättas för onödiga kostnader eller trakasserier. Datainspektionen har tillsyn över att inkassolagens bestämmelser och god inkassosed följs.

Landstingets regelverk för kreditregler är från år 2009. Det är inte reviderat sedan dess och återfinns inte på landstingets intranät eller i ledningssystemet. Dessutom är regelverket otydligt när det gäller under vilka förutsättningar anstånd får medges med betalning i upp till 30 dagar och en amorteringsplan får godkännas. Inkassoenheten arbetar utifrån en praxis som följer av de gamla reglerna från år 2009. Aktuella kreditregler finns för tandvården sedan augusti 2015.

Landstingets inkassoverksamhet bedrivs av inkassoenheten som består av fyra handläggare. Vilka åtgärder som vidtas i ett specifikt ärende avgörs av varje handläggare. Manuella beslut eller åtgärder som behöver genomföras kommer upp på åtgärdslistor hos handläggarna. Åtgärdslistan saknar uppgift om fordringsbelopp.

Avskrivningar över 100 000 kronor ska godkännas av landstingsstyrelsen innan delårsbokslutet. Vid delårsbokslutet per augusti 2014 godkände styrelsen två avskrivningar efter att delårsbokslutet var fastställt.

Vi har gjort en sammanställning av alla fakturor som förfallit till betalning under perioden januari till augusti 2015. Sammanställningen visar att tiden från fakturans förfallodag till att inkassokrav skickas ut har minskat sedan föregående granskning. Detta är ett resultat av att inkassokrav skickas ut varje vecka för samtliga kundgrupper till skillnad från vid förra granskningen då de flesta kundgrupper överfördes till inkassosystemet månadsvis.

Vi har slumpmässigt valt ut tio olika ärenden från olika kundgrupper i Nova för att följa hur dessa ärenden har hanterats. Sammanfattningsvis bekräftas bilden som inkassohandläggarna har. Åtgärder som vidtas i ett ärende är personberoende. Tidpunkten för när olika brev i brevkedjan skickas ut och vilka brev som skickas ut kan variera från fall till fall.

Vi har studerat exempel på både ett inkassokrav och en amorteringsplan. Vi konstaterar att de med några undantag innehåller de uppgifter som Datainspektionen rekommenderar.

1.1. Rekommendationer

Utifrån resultatet av granskningen rekommenderar vi landstingsstyrelsen att:

- Revidera regelverket för kreditregler. Förtydliganden bör exempelvis göras när det gäller under vilka förutsättningar handläggarna får medge anstånd med betalning i upp till 30 dagar och godkänna en amorteringsplan. Det behövs också ett förtydligande av vilka underlag som ska lämnas till styrelsen på avskrivningar över 100 000 kr samt när styrelsen ska ta beslutet.
- Säkerställa att dokumenterade rutiner för hanteringen av åtgärdslistan utvecklas. Rutiner bör exempelvis finnas för prioritering av ärenden samt när i tid olika brev ska skickas ut.
- Utvärdera om texten på inkassokrav och amorteringsplan behöver ändras för att uppfylla god inkassosed.
- Upprätta intern kontrollstatistik över inkassoprocessen för att få en bättre bild över hur effektiva indrivningsrutinerna är samt att kunna följa trender.
- Undersöka möjligheten att få med fordringsbelopp i åtgärdslistan som inkassosystemet producerar. Detta för att underlätta prioriteringen av ärenden.
- Justera de systemmässigt framtagna underlagen för avskrivningarna så att endast inbetalningar under året påverkar bedömningen av fakturan. Krediteringar eller makuleringar bör inte påverka värderingen.
- Se över möjligheten att avskriva konstaterade förluster samma år som de uppkommer
- Säkerställa att det finns en dokumenterad riskanalys för inkasso verksamheten.

2. Bakgrund

Utifrån analys av risk och väsentlighet har revisorerna beslutat att granska landstingets faktureringsprocess. Inkassoverksamheten är ett led i faktureringsprocessen.

Inkassoenheten överför årligen drygt 30 000 fakturor till inkassosystemet till ett värde av ca 100 miljoner kronor. Till antalet är det en tiondel av alla utställda fakturor som överförs till inkassosystemet. I delårsbokslutet år 2015 avskrevs kundfordringar till ett belopp av ca 6,5 miljoner kronor.

År 2009 genomförde revisorerna en granskning av landstingets inkassoverksamhet (nr 23/2009). Granskningen visade att den interna kontrollen behövde utvecklas och att inkassoverksamheten därför inte var ändamålsenlig. Utifrån granskningen utfärdade revisorerna ett antal rekommendationer som vi nu avser att följa upp.

2.1. Revisionsfrågor

Har landstingsstyrelsen säkerställt att landstingets krav- och inkassoverksamhet är ändamålsenlig?

Den övergripande revisionsfrågan ska vi besvara med hjälp av följande underliggande revisionsfrågor:

Har landstingsstyrelsen säkerställt att:

- det finns dokumenterade rutiner för krav- och inkassoverksamhet?
- inkassoenheten följer rutinen för inkrävande av betalningar?
- fungerande rutiner för avskrivningar av utestående fordringar är dokumenterade?
- det finns dokumenterade riskanalyser för inkassoverksamheten?
- tillräckliga åtgärder är vidtagna med anledning av rekommendationer i rapport nr 23/2009?

2.2. Avgränsning

Vi har granskat förfallna fakturor samt avskrivna fakturor under perioden januari till augusti 2015.

3. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Vi kommer att utgå från nedanstående revisionskriterier:

- Kommunallagen (6 kap. 7 §, 33 § och 37 §)
- Landstingets regelverk
- Inkassolagen
- Lagen om ersättning för inkassokostnader m.m.

3.1. Metod

För att kontrollera hur krav- och inkassorutinerna fungerar har vi genomfört intervjuer med medarbetare på inkassoenheten. Vi har även genomfört en registeranalys av förfallna fakturor samt avskrivna fakturor. Syftet är att få fram statistik på exempelvis hur lång tid det tar från fakturans förfalldag till dess att påminnelse eller inkassokrav skickas, eller hur stor andel av fakturorna som betalas efter inkassokrav eller påminnelse.

4. Resultat av granskningen

4.1. Rutiner och regelverk

Om en räkning inte är betald inom utsatt tid har den som ska ha pengarna (borgenären) rätt att vidta åtgärder mot den som ska betala (gäldenären). Med inkassoåtgärder menas krav eller andra påtryckningar mot gäldenären för att få denne att betala sin skuld. Betalningspåminnelser och vanliga fakturor eller betalningsavvier räknas inte som inkassoåtgärder. Det finns normalt sett ingen skyldighet att skicka en betalningspåminnelse innan inkassokravet.

Inkassoverksamhet regleras av inkassolagen (1974:182). Inkassoverksamhet ska enligt inkassolagen bedrivas enligt god inkassosed. Det innebär bland annat att gäldenären inte får utsättas för onödiga kostnader eller trakasserier. Datainspektionen har till uppgift att se till att inkassolagens bestämmelser och god inkassosed följs.

Enligt 5 § inkassolagen ska ett inkassokrav framställas skriftligt och innehålla ett antal uppgifter som syftar till att gäldenären ska kunna ta ställning till kravet i alla delar. Till exempel ska det finnas en tydlig uppgift om borgenärens namn och om grunden för fordran, det vill säga vad inkassokravet faktiskt avser. Av inkassokravet ska framgå hur stor fordran är uppdelat på kapitalbelopp, ränta samt ersättning för kostnader. Tidsfrist för betalning eller invändning ska också framgå. Det strider mot god inkassosed att i inkassokravet kräva att eventuella invändningar ska framställas skriftligen. Enligt Datainspektionens rekommendationer bör man när man anger grunden för fordran också tänka på att inte i onödan behandla känsliga personuppgifter, till exempel uppgifter om hälsa. Vid indrivning av fordringar avseende sjukvård kan man ange ”sjukvård” eller liknande tillsammans med datum för den dag då vården gavs. Man bör undvika att ange vilken typ av enhet eller klinik som gäldenären har besökt.

Vid kontakt med gäldenären via exempelvis e-post, SMS eller internet måste inkassolagens bestämmelser om tystnadsplikt och personuppgiftslagens krav på säkerhetsåtgärder beaktas särskilt.

Landstingets kreditregler återfinns i landstingets regelverk från år 2009. Regelverket är inte reviderat efter år 2009. Det har delvis reviderats i augusti 2015 då nya riktlinjer för krediter i tandvården antogs av hälso- och sjukvårdsnämnden.

Enligt landstingets regelverk från år 2009 har landstingets fakturor som utställs i vården 30 dagars betalningsvillkor. Ränta debiteras enligt räntelagen, det vill säga referensränta plus åtta procent. Räntan debiteras vid utsändning av inkassokrav. Om ränteskulden är mindre än 50 kronor när ett inkassoärende avslutas debiteras inte resterande ränta.

Åtta dagar efter förfallodagen ska fordran, enligt landstingets regelverk, överföras till inkassoenheten för fortsatt handläggning. Förfallna fordringar vid månadsskiften överförs vid senare tillfälle. Påminnelse skickas endast ut till kunder vars fordran inte förs vidare till inkassohantering. Detta är fallet vid fakturor på vårdavgifter för andra landsting och tandvårdsabonnemang. Det kan dock i ett senare skede komma att skickas ut inkassokrav även på vårdavgifter för andra landsting om inte inbetalning skett efter två påminnelser.

Det finns i regelverket särskilda riktlinjer för krediter i tandvården. Syftet med dessa är att följa det ansvar som finns enligt konsumentkreditlagen att inte sätta patienter i skuldfällor. Patienter som söker för planerad tandvård och har oreglerade skulder får endast akuttandvård. Barntandvård är också undantagen i riktlinjerna. För att minska risken för kreditförluster ska betalning ske vid varje besök. I första hand ska patienterna erbjudas kortbetalning. Vid dyrare behandlingar över 7 000 kr ska landstinget erbjuda möjlighet till förskottsbetalning. Patienter med svårigheter att betala sina tandvårdskostnader ska i första hand erbjudas tandvårdskredit via externt företag. I de fall patienten inte får kredit via externt företag ska behandlingsplanen samordnas med patientens betalningsförmåga. Uppstår betalningssvårigheter ska patienten faktureras. Delbetalningsmöjlighet via landstinget kan erbjudas med lägst 300 kr per månad i maximalt 12 månader. Amorteringskostnader tillkommer. Om det är möjligt med hänsyn till odontologiska aspekter ska behandling avbrytas om betalningsplan inte fullföljs.

Enligt landstingets regelverk från år 2009 får faktureringsenheten medge anstånd med betalning av en faktura med högst 30 dagar. Kund som önskar längre anstånd än 30 dagar kan erbjudas en amorteringsplan. Skriftlig amorteringsplan upprättas av inkassoenheten. Skulden bör vara reglerad inom sex månader.

Lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. ställer upp krav på hur planen ska upprättas för att gäldenären ska vara skyldig att betala ersättning för den (3 § andra punkten). Planen bör överlämnas eller skickas till gäldenären. För att en amorteringsplan ska anses vara utformad i enlighet med god inkassosed bör den innehålla

- borgenärens och eventuellt inkassoombuds namn
- vad fordran avser
- kapitalbelopp
- dröjsmålsränta (framräknad till sista delbetalningen)
- räntesats enligt inkassokrav

- kostnadsersättning för inkassokrav, upprättande av amorteringsplan och eventuella övriga kostnader
- antalet delbetalningstillfällen
- delbetalningarnas storlek
- tidpunkter för delbetalningar
- totalskuld (framräknad till sista betalningsdagen)

Av amorteringsplanen bör det också framgå vad som händer om planen inte följs, till exempel att den upphör att gälla.

Landstinget tar ut kostnadsersättning för upprättande av amorteringsplan enligt lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader. Avgiften är för närvarande 170 kronor samt avavgift.

Ekonomistabens kundfakturerings handlägger avskrivningar. Styrelsen beslutar om avskrivning av belopp som överstiger 100 000 kronor. Avskrivningar upp till 100 000 har styrelsen vidaredelegerat till landstingsdirektören att besluta om. Avskrivningar av fordringar upp till 50 000 kr har landstingsdirektören vidaredelegerat till ekonomichefen.

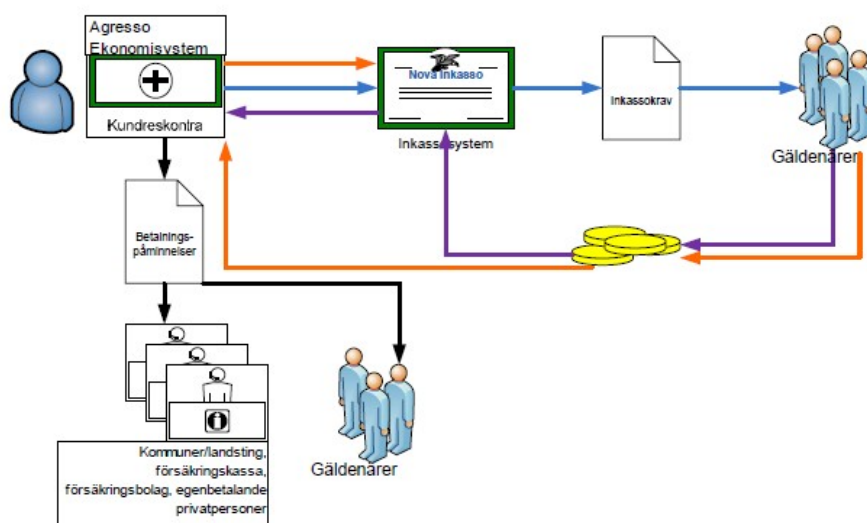
Osäkra fordringar värderas till dess verkliga värde enligt årsredovisningslagen 4 kap. 9 § första stycket. Det innebär att kundfordringarna ska tas upp till det belopp som beräknas inflyta. Enligt Skatteverkets regler får avskrivning göras först när det föreligger en konstaterad kundförlust. I Skatteverkets ställningstagande gällande mervärdesskatt och nedskrivning av kundfordringar (Dnr/målnr/löpnr: 131 194828-08/111) står att en konstaterad förlust är när kunden saknar ekonomiska möjligheter att betala t.ex. vid konkurs, ackord eller resultatöst utmättningsförsök. Enligt Skatteverket ska en osäker fordran jämföras med en konstaterad förlust om fordringen är äldre än vad som motsvaras av normal kredittid och om indrivningsåtgärder har varit resultatlösa eller om det på annat sätt kan göras sannolikt att gäldenären saknar tillgångar.

4.2. Vår kommentar

Regelverket från år 2009 är inte reviderat sedan dess och återfinns inte på landstingets intranät eller i ledningssystemet. Det kan därför inte sägas gälla längre. Dessutom är regelverket otydligt när det gäller under vilka förutsättningar handläggarna får medge anstånd med betalning i upp till 30 dagar och godkänna en amorteringsplan.

4.3. Inkassosystemet Nova - Normalinkasso

Bild 1: Inkasso- & påminnelseprocesserna i landstinget:



Ovanstående bild illustrerar hur Agresso och Nova kommunicerar. Blå pilar visar hur information om förfallna fakturor överförs till Nova varpå inkassokrav skickas ut. Lila och Orange färgade pilar visar hur information om betalningar kan gå antingen direkt till Nova om gäldenären betalar in på inkassokravet eller till Agresso om gäldenären betalar in på den ursprungliga fakturan. I sistnämnda fall sänder Agresso över information till Nova om att betalning erlagts.

Landstingets inkassoavdelning har fyra medarbetare, varav två är certifierade inkassohandläggare.

Landstingets fakturor har 30 dagars betalningsfrist. Normalt sett skickas inga påminnelser ut från Agresso. Undantag görs för vårdfakturor till utomlänspatienter. Friskvårdsavtal inom tandvården som inte är betalade tas över till inkassosystemet Nova varefter påminnelser skickas ut därifrån.

Tidigast åtta dagar efter en fakturas förfallodag skickas inkassokrav ut via landstingets inkassosystem Nova. Inkassohanteringen är en manuell åtgärd som skapas per kundgrupp. Inkassoenheten skickar inkassokrav till samtliga kundgrupper enligt rullande schema varje vecka. Vid månadsskiftet, över sommaren samt kring jul och nyår skickas dock inga inkassokrav ut. Anstånd med betalning kan ges i upp till 30 dagar. Lägsta belopp för att skicka ut inkassokrav är normalt 50 kronor, undantaget är asylarvode där beloppsgränsen är 25 kronor. I dagsläget finns ca 30 000 ärenden i Nova. Enligt inkassohandläggarna är antalet ärenden ganska konstant över åren. Totalt finns i Nova ca 21 miljoner kronor i kapitalskuld, 3 miljoner kronor i ränta samt 3,5 miljoner kronor i kostnader. Till detta tillkommer ett försäkringsärende på 5 miljoner kronor via en dom från tingsrätten.

En rekommendation i föregående granskning var att upprätta intern kontrollstatistik över inkassoprocessen. Exempel på statistik är att mäta antalet dagar från förfalldatum till inkassokrav eller antalet dagar mellan inkassokrav och eventuell inbetalning. Syftet med detta är att kontrollera hur effektiva indrivningsrutinerna är. Enligt handläggarna på inkassoenheten görs ingen sådan statistik.

När en förfallen faktura överförs till Nova markeras den med status ”C” i Agressos reskontra för att det ska synas att fakturan nu hanteras av inkasso-enheten. I Agresso syns också datum för överföring till Nova.

Inbetalningar på inkassokraven uppdateras dagligen genom två olika bankgirofiler. En betalningsfil för Agresso om kunden betalat in på originalfakturan och en betalningsfil för Nova om kunden betalat in på inkassokravet. Systemen kommunicerar sedan med varandra så att samma information alltid ska finnas i Nova som i Agresso.

Om ett inkassokrav inte blir inbetalt arbetar inkasso-enheten med olika brevkedjor. Först skickas påminnelse eller restkrav ut. Nästa steg är att lägga samlingsakter i ett efterbevakningsträd. Flera olika sorters brev finns att skicka ut beroende på hur det ser ut i det aktuella fallet. Det är upp till varje handläggare om brev ska skickas ut, när de skickas ut och vilka brev som skickas ut. Manuella beslut eller åtgärder som behöver genomföras kommer upp på åtgärdslistor hos handläggarna. Åtgärdslistan saknar uppgift om fordringsbelopp. För att få fram uppgifter om belopp tar handläggarna istället fram statusrapporter per kundgrupp där belopp framgår. Handläggarna vid inkasso-enheten upplever att det vid semesterperioder och vid sjukdom, inskolningar och dylikt finns för litet tid att jobba med åtgärdslistan.

Ett förekommande problem enligt handläggarna på inkasso-enheten är hanteringen av frikort. Hanteringen är till stor del manuell. Landstinget har dock utvecklat journalsystemet sedan föregående granskning vilket gör det lättare att se en patients samtliga betalningar oavsett vilket sjukhus denne besökt. I det totala beloppet för att få frikort medräknas även utställda fakturor oavsett om de är betalda eller inte. Det innebär att en patient kan få ett frikort, och senare få ett inkassokrav eftersom fakturan inte är inbetald.

Kunder som har svårigheter att betala kan erbjudas amorteringsplaner. I dagsläget finns ca 350 pågående amorteringsplaner. Minsta belopp att amortera är 300 kronor per månad. Regelverket föreskriver att maximal amorteringstid är sex månader, men betydligt längre amorteringsplaner förekommer enligt handläggarna på inkasso-enheten. Inkasso-enheten skapar också amorteringsplaner via Nova på ej förfallna skulder där kunden vill dela upp betalningen. Detta är vanligast förekommande inom tandvården.

Kostnad för att upprätta amorteringsplan är 170 kr plus 20 kr i aviseringsavgift samt 8% ränta. Om kunden inte betalar amorteringarna skickas påminnelse ut och därefter avbryts amorteringen om ingen inbetalning görs.

Om inkassokravet förblir obetalt finns möjlighet att skicka ärendet till Kronofogdemyndigheten. Handläggarna på inkasso-enheten skickar då först en förfrågan om kunden till Kronofogdemyndigheten och utifrån svaret görs en bedömning om ärendet ska skickas vidare. Om andra högprioriterade skulder, benämnda A-skulder, finns görs bedömningen att landstinget har väldigt liten möjlighet att få tillbaka sina pengar. Landstingets skuld är klassad som en E-skuld och hamnar längre ner i prioritetsordningen vid eventuell utdelning. Inkasso-enheten prioriterar också utifrån storleken på skulden. Det

är förenat med en kostnad på 600 kr per år för att Kronofogdemyndigheten ska hantera skulden. Kronofogdemyndigheten gör sedan en förfrågan varje år om skulden ska återkallas eller ligga kvar. Ett tiotal ärenden skickas till Kronofogdemyndigheten varje månad.

Handläggarna på inkassoenheten känner inte till att det har upprättats någon riskanalys för inkassoverksamheten. Det finns inte heller i landstingsstyrelsens internkontrollplan någon risk upptagen med koppling till inkassoverksamheten.

4.4. Vår kommentar

Arbetet med åtgärdslistan är personberoende, vilka åtgärder som ska vidtas och vilka brev som ska skickas ut avgörs av handläggaren. Eftersom ford-ringsbelopp saknas är det svårt att prioritera ärenden. Införandet av belopp i åtgärdslistan och tydliga rutiner för hanteringen av åtgärdslistan skulle kunna effektivisera arbetet och underlätta prioriteringar. I dagsläget måste handläggarna ta ut en statusrapport per kundgrupp för att få beloppsuppgifter.

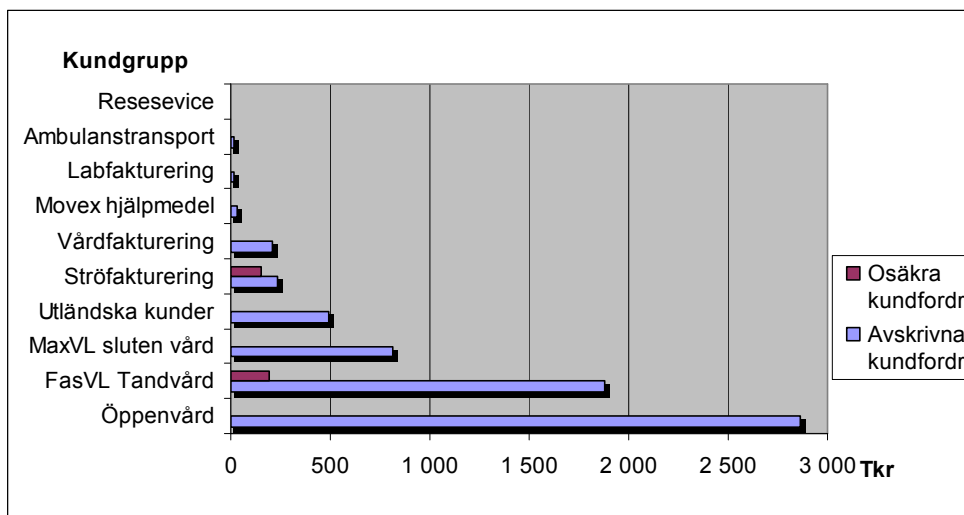
4.5. Inkassosystemet Nova - Efterbevakning

Avskrivningar görs en gång per år vid delårsrapport två enligt intern arbetsbeskrivning. Avskrivningar görs av förfallna fakturor tom sista december året innan. Det innebär att i delårsbokslutet per augusti 2015 avskrivs fakturor med förfalldatum till och med 31/12 2014. Först avskriver man fordran i Agresso och sedan i Nova så att samma information ska finnas i båda systemen. En avskriven faktura får status KA i Agresso. I vissa fall känner inkassoenheten till att pengarna på en fordran inte kommer att inbetalas. Det gäller exempelvis när gäldenären gått i personlig konkurs, eller om det är ett dödsbo utan tillgångar. I de fallen upphör kravhanteringen på inkassoenheten och ärendet avslutas i Nova. Själva fordran avskrivs enligt normala rutiner vid delårsbokslutet påföljande år.

Statistik sammanställs årligen efter gjorda avskrivningar. Ingen återkoppling sker enligt handläggarna på inkassoenheten till de enheter som skapat de avskrivna fakturorna. Tandvården och primärvården får dock bära sina egna kostnader medan kostnaden för övriga avskrivningar läggs centralt.

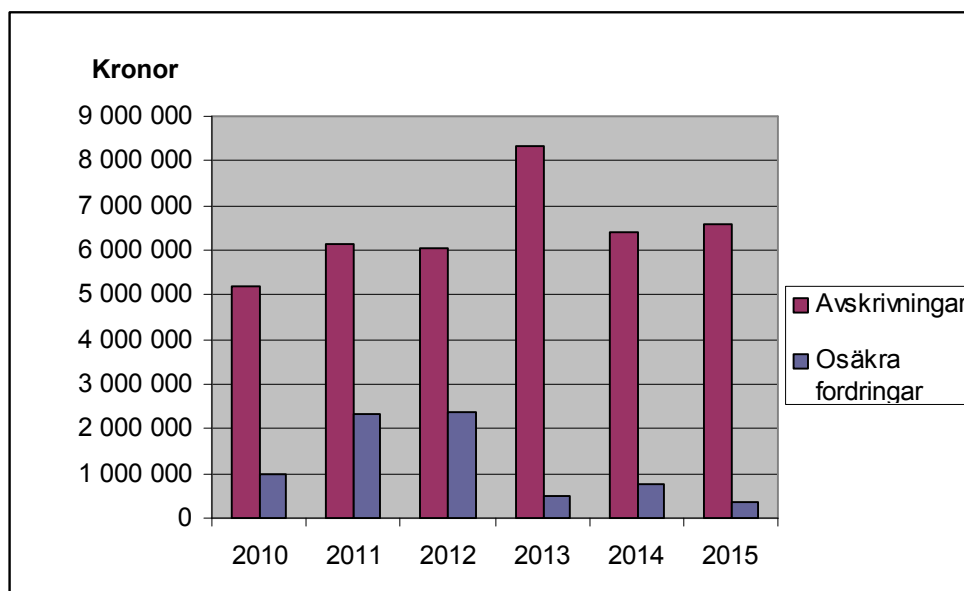
Avskrivningar med ett belopp över 100 000 kronor per faktura beslutas av landstingsstyrelsen. Fakturakopia samt en beskrivning på vad som ligger till grund för att fakturan inte är betald lämnas till styrelsen. Exempel på orsak är att det är en utländsk patient och adress saknas eller att försäkringsbolaget inte vill betala. I delårsbokslutet per augusti 2015 fanns ingen faktura över 100 000 kr. I delårsbokslutet per augusti 2014 fanns två fakturor överstigande 100 000 kr som landstingsstyrelsen beslutade om enligt protokoll. Protokollat är daterat 2014-12-17, vilket är efter att delårsbokslutet antagits.

Om fordran är rörd, antingen genom avbetalning eller kreditering så klassas den istället en osäker fordran. Värdering av osäkra fordringar görs tre gånger per år vid delårsrapport ett och två samt vid årsbokslutet. Nedanstående tabell visar avskrivna och osäkra fordringar per kundgrupp vid delårsbokslutet i augusti 2015.



Avskrivna samt osäkra kundfordringar i delårsbokslutet augusti 2015. (Totala avskrivningar 6,5 Mkr och totala osäkra fordringar 358 Tkr)

Diagrammet nedan visar att avskrivningarna ligger på en jämn nivå över åren. Dock sticker år 2013 ut på grund av att en faktura på drygt två miljoner avskrevs. Fakturan var relaterad till en utomeuropeisk person. De osäkra fordringarna visar större variationer.



Avskrivna samt osäkra fordringar år 2010-2015

4.6. Vår kommentar

Avskrivningar över 100 000 kronor ska godkännas av landstingsstyrelsen innan delårsbokslutet. Vid delårsbokslutet per augusti 2014 godkände sty-

relsen två avskrivningar efter att delårsbokslutet var fastställt. En tydlig rutinbeskrivning behövs för hanteringen av avskrivningar över 100 000 kronor.

4.7. Registeranalys

Vi har gjort en sammanställning av alla fakturor som förfallit till betalning under perioden januari till augusti 2015. Sammanställningen visar att tiden från fakturans förfallodag till att inkassokrav skickas ut har minskat sedan föregående granskning. Detta är ett resultat av att inkassokrav skickas ut varje vecka för samtliga kundgrupper till skillnad från vid förra granskningen då de flesta kundgrupper överfördes till inkassosystemet månadsvis. Tiden varierar mellan olika kundgrupper och skiljer sig också åt mellan olika månader då inkassokrav inte skickas ut exempelvis under semestern och vid jul och nyår.

Medianvärde dagar från fakturans förfallodag till överföring till Nova.

Kundgrupp	2009	2015
(11) Vanlig tandvård	31	19
(12) Tandtekniska	-	23
(20) Öppenvård	98	48
(30) Vårdfakturering	-	69
(31) Utskrivningsklara	-	78
(40) Slutenvård	53	21
(50) Labfakturor	62	19
(60) Movex	60	27
(70) Economa lager	32	-
(80) Ströfakturering	55	35
(81) Ambulans	-	20
(83) Sjukresor	-	22
(90) Utländska kunder	99	61

Utifrån den registeranalys av fakturor som förfallit och fått inkassokrav under perioden januari till augusti 2015 kan utläsas att 45 procent har blivit helt betalda tom september 2015, vilket är i paritet med granskningen år 2009. Spridningen mellan olika kundgrupper är dock stor.

Vi har slumpmässigt valt ut tio olika ärenden från olika kundgrupper i Nova för att följa hur dessa ärenden har hanterats. I samtliga fall utom ett har inkassokrav skickats ut samma dag eller dagen efter att ärendet förts över från Agresso till Nova. Undantaget är en faktura där det skickats ut dödsbokrav en månad senare eftersom gäldenären var avliden vid tidpunkten för överföring av ärendet till Nova. I fem av ärendena har fakturan blivit fullbetald i nära anslutning till att inkassokravet skickats ut. I två av fallen har fakturan blivit sammanslagen med andra obetalda fakturor och erbjudande om amortering har skickats ut. Inget svar från gäldenären har kommit in i något av dessa två fall. I ena ärendet har ytterligare ett brev skickats ut sju månader efter inkassokravet med en fråga om hur denne tänker reglera sin skuld. På ett annat ärende har det skickats ut två påminnelser på inkassokravet, en efter fyra månader och en efter sex månader. Gäldenären har trots detta inte

betalat in skulden. I ett ärende har ingen åtgärd vidtagits efter att inkasso-kravet skickades ut för sju månader sedan trots att gäldenären har fler förfallna skulder. Sammantaget så bekräftar detta bilden som inkassohandläggarna har att vilka åtgärder som vidtas i ett ärende är personberoende. Det är också beroende av sådana saker som semester, sjukdom och inskolningar, vilket minskar den tillgängliga tiden för handläggarna att arbeta med åtgärdslistan.

Vi har studerat exempel på både ett inkassokrav och en amorteringsplan och kan konstatera att de till övervägande del innehåller de uppgifter som Datainspektionen rekommenderar. På amorteringsplanen saknas dock tidpunkt för delbetalningarna samt den totala löptiden för amorteringsplanen. Det finns heller ingen uppgift om vad som händer om inte planen följs. Inkassokravet anger att invändningar mot kravet skall meddelas skriftligen, vilket enligt Datainspektionen strider mot god inkassosed. I intervju säger dock inkassohandläggarna att det inte är något problem om gäldenären ringer till dem och löser ärendet via telefon, men att många gäldenärer vill ha en skriftlig kommunikation.

4.8. Vår kommentar

Vår registeranalys bekräftar bilden att hur ett ärende hanteras är personberoende. Tidpunkten för när olika brev i brevkedjan skickas ut och vilka brev som skickas ut kan variera från fall till fall. Tydliga rutiner skulle ge ett mer strukturerat arbetssätt och underlätta prioriteringar.

5. Svar på revisionsfrågor

Har landstingsstyrelsen säkerställt att:	Bedömning	Kommentar
Det finns dokumenterade rutiner för krav- och inkasso-verksamhet?	Nej	Landstingets regelverk för kreditregler är från år 2009 och finns inte längre publicerad på landstingets intranät eller i ledningssystemet. Det behöver revideras och förtydligas. Aktuella kreditregler finns för tandvården sedan augusti 2015. Interna arbetsmanualer finns på inkasso-enheten.
Inkasso-enheten följer rutinen för inkrävande av betalningar?	Nej	Inkasso-enheten arbetar utefter en praxis som följer av de gamla reglerna från år 2009 samt interna arbetsmanualer. Som nämnts ovan kan det gamla regelverket inte sägas

		gälla längre.
Fungerande rutiner för avskrivningar av utestående fordringar är dokumenterade?	Delvis	Rutinerna behöver förtydligas i regelverket när det gäller avskrivningar över 100 000 kr som styrelsen beslutar om. Inkassoenhetsen har fungerande interna rutiner och arbetsmanualer för avskrivningar av utestående fordringar.
Det finns dokumenterade riskanalyser för inkasso-verksamheten?	Nej	Det finns inga dokumenterade riskanalyser för inkasso-verksamheten.
Tillräckliga åtgärder är vidtagna med anledning av rekommendationer i rapport nr 23/2009?	Delvis	Nya riktlinjer för kreditregler inom tandvården är framtagna. Systemet för hantering av högkostnadsskydd är förbättrat. Ingen intern kontrollstatistik upprättas över inkassoprocessen. Fordringsbelopp finns inte med på åtgärdslistan. Se även vår kommentar nedan för ytterligare specifikation.

5.1. Vår kommentar

I föregående granskning fanns nio övergripande rekommendationer till landstingsstyrelsen och tre rekommendationer till inkassoenhetsen. Vi har följt upp samtliga tre rekommendationer till inkassoenhetsen, vilket sammanställs i nedanstående tabell.

Rekommendation	Bedömning	Kommentar
Upprätta intern kontrollstatistik över inkassoprocessen. Mäta betalningsfrekvensen.	Nej	Ingen intern kontrollstatistik görs.
Undersök möjligheterna att få med fordringsbelopp i åtgärdslistan.	Nej	Fordringsbelopp framgår inte av åtgärdslistan

Säkra den interna processen så att avskrivningar på belopp över 100 000 kr alltid undertecknas av landstingsstyrelsen innan avskrivning görs i bokslutet.	Nej	I delårsbokslutet 2014 undertecknade landstingsstyrelsen beslutet efter att avskrivningen gjordes i bokslutet.
---	-----	--

De övergripande rekommendationerna från föregående granskning är till viss del av en sådan karaktär att de är svåra att följa upp. Vi ger här en kortfattad beskrivning utifrån de övergripande rekommendationer som är möjliga att följa upp.

En rekommendation var att förtydliga regelverket för hanteringen av amorteringsplaner vad gäller om skriftlig accept från gäldenären krävs eller inte. Enligt inkassohandläggarna fyller en sådan skriftlig accept ingen funktion då amorteringsplanen sägs upp om inte gäldenären sköter delbetalningarna. Den ursprungliga skulden kvarstår. Vi kan inte heller utläsa i Datainspektionens rekommendationer att underskrift krävs från gäldenären.

Rekommendationen att påskynda arbetet för att underlätta administrationen av frikort kan sägas vara genomförd då det i nuvarande system är möjligt att se en gäldenärs samtliga betalningar inom VLL oavsett vilket sjukhus man besökt. Arbetet är dock fortfarande av manuell karaktär.

Ett arbete pågår för att införa automatisk incheckning inom vården. Det innebär bland annat att patienten kommer att betala i förväg. Som en följd av detta kommer antalet fakturor som produceras att minska vilket var en rekommendation.

I och med införandet av nya kreditregler för tandvården så har reglerna skärpts. Därmed är rekommendationen genomförd att utvärdera inkassolistornas funktion i tandvården.

Rekommendationen att konstaterade kundförluster bör kunna avskrivas samma år som de konstateras kvarstår i nuvarande granskning. Värderingen av osäkra fordringar görs nu tre gånger per år, vilket vi bedömer vara tillräckligt.

En annan rekommendation som kvarstår är den att endast inbetalningar under året ska påverka bedömningen av när en faktura ska avskrivas. Krediteringar ska inte påverka värderingen.

Att avskrivningsprocessen bör förtydligas så att det tydligt framgår vad som ska ingå i underlag som ska undertecknas av landstingsstyrelsen ingår i vår rekommendationen att revidera regelverket och kvarstår alltså också.

Att avskrivningar bör återkopplas av inkassoenheter till de enheter som skapat de avskrivna fakturorna uppfylls delvis i och med att tandvården och

primärvården får bära sina egna kostnader. Detta är ett område som kan infattas av rekommendationen att inkassoavdelningen ska upprätta intern kontrollstatistik. Statistiken kan sedan användas även i detta syfte.

6. Rekommendationer

Utifrån resultatet av granskningen rekommenderar vi landstingsstyrelsen att:

- Revidera regelverket för kreditregler. Förtydliganden bör exempelvis göras när det gäller under vilka förutsättningar handläggarna får medge anstånd med betalning i upp till 30 dagar och godkänna en amorteringsplan. Det behövs också ett förtydligande av vilka underlag som ska lämnas till styrelsen på avskrivningar över 100 000 kr samt när styrelsen ska ta beslutet.
- Säkerställa att dokumenterade rutiner för hanteringen av åtgärdslistan utvecklas. Rutiner bör exempelvis finnas för prioritering av ärenden samt när i tid olika brev ska skickas ut.
- Utvärdera om texten på inkassokrav och amorteringsplan behöver ändras för att uppfylla god inkassosed.
- Upprätta intern kontrollstatistik över inkassoprocessen för att få en bättre bild över hur effektiva indrivningsrutinerna är samt att kunna följa trender.
- Undersöka möjligheten att få med fordringsbelopp i åtgärdslistan som inkassosystemet producerar. Detta för att underlätta prioriteringen av ärenden.
- Justera de systemmässigt framtagna underlagen för avskrivningarna så att endast inbetalningar under året påverkar bedömningen av fakturan. Krediteringar bör inte påverka värderingen.
- Se över möjligheten att avskriva konstaterade förluster samma år som de uppkommer.
- Säkerställa att det finns en dokumenterad riskanalys för inkassoverk-samheten.

Umeå den 21 oktober 2015

Ingrid Lindberg
Revisor
Västerbottens läns landsting