

## Uppföljande granskning av landstingets inkassoverksamhet.

### Bakgrund

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

### Iakttagelser

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 handläggarna får medge anstånd med betalning i upp till 30 dagar och godkänna en amorteringsplan. 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. 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.

Revisionskontoret har gjort en sammanställning av alla fakturor som förfallit till betal-

ning 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.

Revisionskontoret har slumpmässigt valt ut tio olika ärenden från olika kundgrupper i Nova för att följa hur dessa ärenden har hanterats. Sammanfattningsvis bekräftar granskningen bilden som handläggarna har. Åtgärder som vidtas i ett ärende är personberoende. Tidpunkten för när olika brev skickas ut varierar.

### Rekommendationer

Utifrån resultatet av granskningen har revisorerna lämnat ett antal rekommendationer, varav de viktigaste sammanfattas nedan.

Revisorerna rekommenderar landstingsstyrelsen att:

- Revidera och förtydliga regelverket för kreditregler.
- Säkerställa att dokumenterade rutiner för hanteringen av åtgärdslistan utvecklas.
- Undersöka möjligheten att få med fordringsbelopp i åtgärdslistan.
- Säkerställa att det finns en riskanalys för inkassoverksamheten.

**Rapport:** "Uppföljande granskning av landstingets inkassoverksamhet". För ytterligare information kontakta Ingrid Lindberg, tel. 090-7857371. Den kompletta rapporten finns på landstingets hemsida [www.vll.se](http://www.vll.se) men kan även beställas från landstingets revisionskontor.