



Handläggare
Tomas Dalteg
0370/67 83 91

Revisorerna i Vaggeryds kommun

Revisionsrapport – avgiftshantering inom äldreomsorgen Vaggeryds kommun

Kommentarer kring revisionens rekommendationer till socialnämnden

Säkerställa att nämnden har kännedom om officiella nyckeltal för sitt uppdrag och följer dessa uppmärksamt som underlag för styrning

Socialförvaltningen tar till sig synpunkten om att säkerställa att nämnden har kännedom om officiella nyckeltal. Utefter detta kommer förvaltningens ekonom kvartalsvis att medverka vid förvaltningens ledningsgrupp för att utveckla och säkerställa att relevanta officiella nyckeltal följs.

Tillse att det finns antagna riktlinjer/tillämpningsanvisningar som tydliggör hur förvaltningen tillämpar lagstiftningen samt tydliggör avgiftsstrukturen

Med syfte att förtydliga och klargöra avgiftsprocessen har ett större förbättrings- och utvecklingsarbete påbörjats gällande hela avgiftsprocessen, dels genom tydlig processbeskrivning, dels genom förtydligade i ansvarsfördelningen. Detta är pågående och var i sitt inledningsskede då revisionen genomfördes. Avsaknaden av tillämpningsanvisningar är en brist som förvaltningen är medveten om. Framtagandet av detta ingår som en del i det samlade arbetet med avgiftshantering och -processen. Tillämpningsanvisningar planeras att färdigställas under 2021.

Utbildning för primär och sekundär administratör (som handlägger avgifter) planerades att genomföras under våren 2020, vilket dessvärre ställdes in med anledning av pandemin. Under hösten 2020 erbjöds nya utbildningstider vilket medförde att utbildningen kunde genomföras som planerat.



Säkerställa en tillräcklig intern kontroll kopplat till avgiftshanteringen inom äldreomsorgen, framförallt att identifiering av väsentliga risker och kontrollaktiviteter kopplade till risker samt uppföljning och utvärdering av avgiftshanteringsprocessen sker regelbundet och strukturerat

Under hösten 2020 har ett årshjul för avgiftshanteringen tagits fram. Kopplat till årshjulet finns ett antal internkontrollpunkter vilka kommer att följas upp kvartalsvis av enhetschef, som sedan inrapporterar till förvaltningens övergripande internkontroll. De delar som kvartalsvis följs upp är t.ex. årligen utskickad inkomstförfrågan, nya/förändrade avgifter för kommande år är inlagda i systemet, manuell kontrollberäkning av ett antal slumpmässigt utvalda avgiftsbeslut, fastställa att tillämpningsanvisningarna är aktuella och reviderade vid behov, fastställa korrekta grunduppgifter i verksamhetssystemet (t.ex. prisbasbelopp etc.)

Förvaltningens övergripande internkontrollplan beslutas av socialnämnd. Interkontrollmomenten beslutas av ledningsgrupp, genomförandet av internkontroll görs av enhetschef samt administratör som handlägger avgifter. Stabschef sammanställer och rapporterar internkontrollen till ledningsgruppen och socialnämnd.

Se över möjligheten att debitera maxtaxa tills vårdtagaren visar att bostadstillägg sökts

Enligt nuvarande rutin debiteras maxtaxa alltid tills den enskilde inlämnat inkomstförfrågan, möjligen tydliggjordes inte detta ordentligt i intervjuerna som genomfördes i samband med revisionen.

Den enskilde ombeds alltid att skicka in samtliga inkomstuppgifter via inkomstförfrågan. Vissa av uppgifterna inhämtas från pensionsmyndigheten och försäkringskassan, t.ex. uppgift om bostadstillägg, via frågefil som skickas automatiskt från verksamhetssystemet. Genom den svarsfil som inkommer till verksamhetssystemet erhålls uppgift om vårdtagaren har exempelvis bostadstillägg, vilket kan utgöra grund för förändrat avgiftsbeslut och påverka maxtaxan. Frågefilen och svarsfilen skickas från verksamhetssystemet en gång/månaden. Inkomstinformationen uppdateras årligen och i januari varje år skickas en ny inkomstförfrågan ut till den enskilde. Om begärda inkomstuppgifter inte inkommer inom tre veckor skickas avgiftsbeslut om att maxtaxa kommer att tas ut som avgift. Den enskilde informeras om skyldighet att inkomma med nya eller förändrade uppgifter som till exempelvis vid förändrade pensioner, bostadstillägg etc. Om de nya uppgifterna leder till förändringar fattas och sänds ett nytt avgiftsbeslut till den enskilde. Möjligheten att ansöka om bostadstillägg ligger på den enskilde vårdtagaren att ansöka om. Förvaltningen kan ge



information till vårdtagaren om att möjlighet finns. Därför har förvaltningen efter revisionen upprättat nya rutiner om att administratör för avgifter ska informera vårdtagaren om att den enskilde har möjlighet att ansöka om bostadstillägg. Informationen skickas ut i samband med utskick av inkomstförfrågan från förvaltningen.

Tillse att delegation kopplat till kreditering och kravhantering av avgiftsintäkter följs

Med anledning av resultat som framkom vid revisionen har förvaltningen genomlyst arbetssättet och därefter förtydligat genomförandet. Anledningen till identifierade brister är delvis kopplade till ny organisationen. I samband med utveckling och förtydligande av avgiftshanteringen och -processen förväntas en högre följsamhet.

I enlighet med gällande delegationsordning är det delegerat till enhetschef att fatta beslut om jämkning, nedskrivning eller befrielse av skuld.

Rutiner och arbetssätt för kravhantering

Enligt upprättat rutindokumentet från Ekonomienheten gällande Kravhantering anges följande; att för den enskilde att Vaggeryds kommun skickar påminnelse om obetald faktura 6 dagar efter förfallodag. Ekonomienheten ansvarar/bevakar för socialförvaltningen om eventuell kravhantering för den enskilde uppstår. Ekonomiassistent inom ekonomienheten samverkar med administratör för avgifter. Kunden ringer till administratör för avgifter och ber om avbetalningsplan. Administratör samverkar avbetalningsplanen med ekonomiassistenten. Ekonomiassistenten förfrågar ekonomichef om möjlighet till ändring av förfallodag upp till ett visst belopp i enlighet med ekonomienhetens delegationsordning. Vid avbetalning som t.ex. avbetalning mindre än 2 månader samordnar ekonomienheten så att kunden själv betalar in och slipper extra kostnader. Mer än 2 månader skickas ärendet över till Intrum och som då skickar ut avier till kund varje månad.

Rutiner och arbetssätt för kreditering

Enligt upprättat rutindokument inom förvaltningen gällande kreditering anges följande; att för den enskilde innebär det att den totala skulden som fakturerats från förvaltningen del betalas av kunden under en bestämd period. Enligt nuvarande rutin hanteras krediteringen på följande sätt för den enskilde.

- Den enskilde meddelar administratör för avgifterna om svårigheter att betala.
- Administratören kartlägger tillsammans med kunden bakgrunden till svårigheten.



- Administratören kan vid behov upplysa om möjlighet till godmanskap, bostadstillägg eller andra liknande åtgärder som den enskilde kunden själv kan vidta.
- Administratören ska förvissa sig om att kunden är kapabel och förstår.
- Administratören bestämmer i samråd med kunden (eller annan person, t.ex. godeman) om lämpligt delbetalningsbelopp samt lämplig återbetalningstid.
- Vid underlåtelse att följa upprättad avbetalningsplan skickas ärendet vidare till inkasso.

Administratören som handlägger avgifter har kontakt och samverkar med Ekonomienheten som följer och bevakar våra ärenden.

Tomas Dalteg
Verksamhetschef stab