

Revisionsrapport

Kundfakturering av barnsomsorgs- och äldreomsorgsavgifter

Tyresö kommun

Sonja Moré
Ebba Lind
December 2015

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattande bedömning och rekommendationer	2
2.	Inledning	4
2.1.	Bakgrund	4
2.2.	Revisionsfråga och kontrollmål.....	4
2.3.	Revisionsmetod och avgränsning.....	4
3.	Rutiner för kundfakturering.....	5
3.1.	Barnomsorg	5
3.1.1.	Riktlinjer för avgifter inom barnomsorg.....	5
3.1.2.	Rutiner och kontroller för avgiftshandläggning	6
3.1.3.	Kravhantering.....	8
3.1.4.	Verifiering avgifter barnomsorg	8
3.1.5.	Verifiering avstämning Extens och Adidtro RoR	9
3.2.	Äldreomsorg	10
3.2.1.	Riktlinjer för avgifter inom äldreomsorg	10
3.2.2.	Rutin för avgiftshandläggning	10
3.2.3.	Kontroller i samband med fakturering	11
3.2.4.	Verifiering avgifter äldreomsorg	13
3.2.5.	Verifiering avstämning Treserva och EDP Future	13
4.	Granskningsresultat	15
4.1.	Avstämning mot kontrollmål	15

1. *Sammanfattande bedömning och rekommendationer*

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer har vi granskat kundfakturering av barnomsorgsavgifter¹ och äldreomsorgsavgifter. Detta utifrån formulerad revisionsfråga och därtill kopplade kontrollmål.

Barnomsorgsavgifter

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att den interna kontrollen avseende system och rutiner för fakturering av barnomsorgsavgifter i stort är tillräcklig. Bedömningen görs utifrån att tre av de sex granskade kontrollmålen är uppfyllda och övriga tre av kontrollmålen är delvis uppfyllda.

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer för att ytterligare utveckla den interna kontrollen:

- Dokumentera avgiftshandläggarnas arbetsprocess, där ansvarsroller och väsentliga kontroller framgår i avsikt att säkerställa en ändamålsenlig hantering av kundfakturor. I dokumentationen behöver även ingå regler kring närståendetransaktioner och kontroll av ansökningar som sker i samband med inflyttning till kommunen. Det senare på grund av att dessa innebär en förhöjd risk i jämförelse med övriga ansökningar.
- Se över förvaltningens verksamhetssystem och undersök möjligheten att utveckla detta så att det signalerar om ett hushåll består av fler än en vuxen inneboende. Enligt uppgift finns en modul, Sambo Kontroll, som kan installeras i verksamhetssystemet. Detta i avsikt att minska risken för att hushållets totala inkomst inte uppges i systemet och därmed för låg avgift faktureras.
- Inför en rutin för beloppsmässig avstämning mellan försystemet Extens och ekonomisystemet EDP Future samt dokumentera denna rutin.

Äldreomsorgsavgifter

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att den interna kontrollen avseende system och rutiner för fakturering av äldreomsorgsavgifter i stort är tillräcklig. Bedömningen görs utifrån att tre av de sex granskade kontrollmålen är uppfyllda och övriga tre av kontrollmålen är delvis uppfyllda.

¹ Med detta avses avgifter till förskola, pedagogisk omsorg och fritidshem.

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer för att ytterligare utveckla den interna kontrollen:

- Dokumentera avgiftshandläggarnas arbetsprocess, där ansvarsroller och väsentliga kontroller framgår i avsikt att säkerställa en ändamålsenlig hantering av kundfakturor. I dokumentationen behöver även ingå regler kring närståendetransaktioner.
- Dokumentera och spara den månatliga avstämningen som sker mellan verksamhetssystemet Treserva och ekonomisystemet EDB Future.
- Inför en rutin för att följa upp boendeuppgifter från Pensionsmyndigheten gentemot brukarens inrapporterade uppgifter. Avsikten med detta är att minska risken för att brukare faktureras fel avgift. Det primära ansvaret ligger dock på brukaren att uppdatera när dennes förhållanden förändras.
- Specificera fakturorna med antal utförda insatser. Detta i avsikt att underlätta för brukare att bedöma riktigheten i sina fakturor.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

En risk- och väsentlighetsanalys har genomförts utifrån kommunens totala utgifts- och inkomstslagsredovisning och en inventering av redovisningsrutinerna utifrån Vägledning för redovisningsrevision från SKYREV (Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer), som i tillämpliga delar bygger på ISA (International Standard of Audit). Resultatet visade bl a på behovet av att genomföra en granskning av kundfakturering.

Kommunen tillhandahåller och utför en mängd olika tjänster för vilka debiteras avgift gentemot medborgare, andra kommuner, företag m.fl. Det handlar exempelvis om VA-avgifter, renhållningsavgifter, barnomsorgsavgifter, bygglovsavgifter och äldreomsorgsavgifter. Det är således viktigt att ha väl fungerande rutiner och system för att säkerställa en tillförlitlig hantering av kommunens fakturering, som utgör en väsentlig intäktskälla.

2.2. Revisionsfråga och kontrollmål

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga: Är den interna kontrollen tillräcklig avseende system och rutiner för hantering av kundfakturering? Detta med avseende på fakturering av barnomsorgsavgifter och äldreomsorgsavgifter.

För att besvara revisionsfrågan och därmed uppnå syftet med granskningen har följande kontrollmål formulerats:

- Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor
- Alla utförda tjänster faktureras
- Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor
- Upprättade fakturor överensstämmer med underlag
- Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt
- Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna

2.3. Revisionsmetod och avgränsning

Granskningen sker via genomgång av rutiner och verifiering av uppställda kontrollmål via urvalsmässig granskning. Detta kompletteras via intervjuer med verksamhetsansvariga.

Granskningsobjekt är kommunstyrelsen när det gäller övergripande system för kundreskontra. I och med att avgränsning sker till barnomsorgsavgifter samt äldreomsorgsavgifter är barn- och utbildningsnämnden samt socialnämnden granskningsobjekt i denna del. Avgränsning i övrigt sker utifrån formulerad revisionsfråga och kontrollmål.

3. Rutiner för kundfakturerings

3.1. Barnomsorg

Under perioden januari – september 2015 har utbildningsförvaltningen fakturerat barnomsorgsavgifter för belopp om 27,8 mkr, vilket motsvarar 30 065 st kundfakturer.

3.1.1. Riktlinjer för avgifter inom barnomsorg

I kommunen finns det framtagna regler för förskoleverksamhet, pedagogisk omsorg och fritidshem som gäller från 2015-07-01. Av reglerna framgår bl a hur avgifterna beräknas. Barn- och utbildningsförvaltningen saknar dock framtagna riktlinjer som omfattar hela kundfaktureringsprocessen. Det saknas handbok/lathund för avgiftshandläggarnas dagliga arbete samt det saknas även en övergripande processbeskrivning för kundfakturerings. Riktlinjer för kravhantering finns däremot framtagna.

I enlighet med riktlinjerna tillämpar kommunen maxtaxa för avgifter inom barnomsorgen. Enligt riktlinjerna beräknas avgiften utifrån hushållets gemensamma skattepliktiga inkomst för de som är folkbokförda på samma adress som barnet. Hushåll, i vilken den gemensamma inkomsten är 42 890 kr eller mer per månad för skatt, betalar maxtaxa. För det yngsta barnet i familjen debiteras högsta avgiften, medan det från och med fjärde barnet inte debiteras någon avgift alls. Det finns fyra olika avgiftsgrupper beroende på bl a barnets ålder, om det är förskola, fritidshem och om det rör sig om barn till föräldralediga eller arbetslösa. Första augusti det år barnet fyller tre år omfattas barnet av så kallad allmän förskola. Den allmänna förskolan är avgiftsfri och barnet får gå på förskola/pedagogisk omsorg 20 timmar per vecka utan att betala avgift. För förskolebarn mellan 3 till 5 år reduceras även maxtaxan med 35 %. Enligt kommunens riktlinjer får barn som är sjuka längre än 30 dagar i följd avgiftsbefrielse från dag 31.

Alla avgifter tas ut innevarande månad. Avgiften debiteras 12 månader per år. Om det framkommer att avgiften grundats på inkomstuppgifter som varit felaktiga har kommunen rätt att efterdebitera mellanskillnaden upp till tre år bakåt i tiden. Avgiften kan även korrigeras retroaktivt i fall där hushållet har betalat för hög avgift. Svenska Kommuner och Landsting har en rekommenderad gräns på 10 år för retroaktiva korrigeringar för vårdnadshavare. Det brukar dock i snitt röra sig om max 3 års retroaktiva återbetalningar i Tyresö kommun.

Uppsägningstiden i förskolor, pedagogisk omsorg och fritidshem är 30 dagar. Vårdnadshavare betalar avgift under hela uppsägningstiden även om barnet slutar tidigare.

3.1.2. Rutiner och kontroller för avgiftshandläggning

Kundfaktureringen hanteras i Extens som är ett försystem till verksamhetssystemet Hypernet och i ekonomisystemet EDP Future. En ekonom på Ekonomiservice-enheten har det övergripande ansvaret för överensstämmelse mellan verksamhetssystem och ekonomisystem. Underlag till fakturor hanteras av avgiftshandläggarna på barn- och utbildningsförvaltningen och skickas sedan till ekonomiservice-enheten, via ekonomisystemet för utskrift av fakturor och utskick till brukare.

Barn- och utbildningsförvaltningen använder verksamhetssystemet Hypernet för registrering av uppgifter om beräkningsunderlag till barnomsorgsavgifterna. I Hypernet registrerar vårdnadshavare själva in hushållets inkomstuppgift, antal barn, antal timmar m m. Servicecenter hjälper vårdnadshavare med att registrera sina ansökningar och inloggnings m m. Registering i Hypernet kan ske hemifrån, genom sms-inloggning samt mobilt bank id.

När föräldrarna registrerar in sina uppgifter sker det en automatisk beräkning av avgiften i försystemet Extens. Taxan finns programmerad i systemet Extens så att rätt taxa debiteras. Systemleverantören uppdaterar taxan när den ändras taxan. Enligt uppgift testkör förvaltningen de nya taxorna för att kontrollera att uppdateringen har blivit korrekt och fungerar som den ska. Testkörningen omfattar en förskola och ett fritidshem.

Varje månad den 8:e skickar verksamheterna/förskolorna en lista till avgiftshandläggaren på ändringar av barnens timmar (schema). Förskolorna stämmer veckovist av att uppgifterna i Hypernet är korrekta, de kontrollerar att det är rätt barn som är placerad, rätt vårdnadshavare, rätt schema samt uppger om uppsägning skett mm. Kontroll sker dock inte av att samtliga uppgifter inkommit, t ex att båda vårdnadshavarna finns registrerade. Förskolornas kontroll dokumenteras inte utan avgiftshandläggaren förlitar sig på att uppgifterna i Hypernet är korrekta om ändringsblankett inte inkommit.

Handläggning av Extensfilen (fakturafilen som senare läses in i ekonomisystemet där fakturorna skapas) sköter en handläggare på barn- och utbildningsförvaltningen. Enligt uppgift tar det ca en timme att skapa Extensfilen och att gå igenom fellogglista. Därutöver utförs diverse korrigeringar, såsom ändrad inkomst i Hypernet, ändrade timmar för barnet, ändrad bokföringsadress (vilket kan leda till ändrad inkomst). Flest korrigeringar uppstår vid barnens skolstart och avslut under januari, augusti och september månad.

Barn- och utbildningsförvaltningen har en årlig avgiftskontroll där uppgifter hämtas från Skatteverket avseende hushållets totala inkomst för året och jämför med det som hushållet fakturerats under detta år. Avgiftskontrollen tar ungefär ett par månader att genomföra och utförs av två handläggare på förvaltningen. Systemleverantören kvalitetssäkrar handläggarnas kontroll genom att kontrollera beräkningar avseende avvikelser mot Skatteverkets uppgifter. Under senare del av våren skickas korrigeringsfakturor ut till berörda kunder.

Skatteverkets inkomstuppgifter blir klara november månad efterföljande år, dvs avgiftskontroll för hela år 2014 sker först efter november 2015 och korrigeringsfakturer skickas till kunden under våren 2016.

Innan Extensfilen stäms av mot Skatteverkets uppgifter tas en fil ut på alla rättningar i ekonomisystemet för aktuellt år, och läser sedan in dem i försystemet Extens. Avgiftshandläggaren går igenom Extensfilen och korrigerar fel. Kontrollen och korrigeringarna i Extens avser främst att se till att avgifterna avser rätt år och att större korrigeringar som skett under året dubbelkontrolleras. Avvikelser om 500 kr och mindre följer man inte upp och korrigerar.

Systemleverantören har tagit fram en teknisk beskrivning/handbok över avgiftskontrollen.

Avgiftskontroll har utförts av kommunen under fyra år (medräknat kommande avgiftskontroll för 2014 års inkomster). Att avgiftskontroll sker framgår av kommunens websida och detta har enligt uppgift bidragit till att hushållen är angelägna om att registrera korrekta uppgifter i Hypernet och därmed undvika en korrigeringsfaktura senare år. Förvaltningen upplever att antalet korrigeringsfakturer har minskat med åren.

Statistik från controllers visar att för inkomståren 2011-2013 har avgiftskontrollen resulterat i totalt ca 3,6 mkr i återkrävda avgifter till förvaltningen.

Ett förekommande fel mot Skatteverkets uppgifter avser hushåll som utelämnar uppgift om inkomst i Hypernet och där maxtaxa debiterats av förvaltningen. När uppgift från Skatteverket visar lägre inkomst än maxtaxa skickar kommunen brev till berörda hushåll och frågar om Skatteverkets uppgifter stämmer. Dock har kommunen valt att skicka brev till hushåll om beloppet som betalats för mycket uppgår till 5 000 kr eller mer. Väljer hushållet att svara ja, får de tillbaka mellanskillnaden. Låter hushållet bli att svara får de inte tillbaka några pengar och maxtaxa blir det som de debiteras. Vid 2013 års avgiftskontroll fick totalt 14 hushåll brev hem med ovanstående fråga. Två hushåll hörde av sig och fick tillbaka pengar.

Bland de uppgifter som hushåll lämnar är de svåraste att kontrollera, enligt förvaltningen, om samboförhållande finns inom hushållet. Eventuellt ska det, enligt uppgift, finnas en modul att köpa och installera i Extens, vilken har som funktion att fånga upp och uppdatera om förändrad situation i bokföringsadressen. Incitament att inte ange sin inkomst förekommer oftare hos sambos än biologisk förälder. Avgiftshandläggarna kan gå in i Skatteverkets sidor och kontrollera vilka som finns bokförda i hushållet, dock görs inte detta för varje hushåll som uppvisar en vårdnadshavare då detta är för tidskrävande.

Barn- och utbildningsförvaltningen saknar rutiner avseende hantering av närstående-transaktioner. Det finns inget framtaget i rutinbeskrivningar om när och hur det ska informeras om jäv för att förebygga en felhantering. Enligt uppgift väljer

dock avgiftshandläggarna att inte hantera ärenden i de fall en relation finns till brukaren.

3.1.3. Kravhantering

I kommunens riktlinjer framkommer att en förutsättning för placering i förskola, pedagogisk omsorg eller i fritidshem är att hushållet inte har obetalda barnomsorgsavgifter till kommunen.

Inom ekonomiserviceenheten finns tre handläggare som sköter fakturerings och betalningsbevakning av barn- och omsorgsavgifter. Arbetet delas upp mellan dem i rullande schema för att minska sårbarheten. De har inte som rutin att kontrollera varandras arbete.

Ett flödesschema över kravhanteringsprocessen finns framtagen. Betalas inte fakturan senast på förfallodagen skickas en skriftlig påminnelse ca 5-10 dagar från förfalldatum, där dröjsmålsränta och en påminnelseavgift tillkommer. Uteblir betalning efter påminnelse skickas ett inkassokrav ca 15-20 dagar från förfalldatum. När ca 40 dagar har förfallit hamnar skulden hos inkassoföretaget Intrum Justitia som lägger upp en avbetalningsplan om kunden önskar det. Beroende på kundens ekonomiska status väljer inkassoföretaget, i annat fall, att lägga skulden på långtidsbevakning eller skicka den till Kronofogden. Här informerar ekonomiserviceenheten socialförvaltningen om skulden och förvaltningen ska inom 10 dagar lämna ett yttrande. Barn- och utbildningsförvaltningen informeras också. Ett brev om avstängning av barnets plats skickas till gäldenären/vårdnadshavaren från barn- och utbildningsförvaltningen när fakturan har förfallit med 55-60 dagar. Skriftlig information skickas alltid till platsinnehavaren i de fall uppsägning av barnets plats i förskola/fritidshem kan bli aktuell.

I och med att ärendet lämnas till Intrum Justitia kommer kommunen inte att göra ekonomiska uppgörelser med gäldenären. Om avstängning av plats inom förskoleverksamheten har skett beviljas ny plats först när då hela skulden är betald. Gäldenären får ansöka om ny plats och gå igenom ansökningsprocessen igen.

Det största problemet är förfallna fakturor som gäller barn som inte längre är placerade, eftersom vårdnadshavarna inte har något incitament till att betala. I dagsläget har kommunen ca 1,6 mkr i förfallna fakturor avseende barnomsorgsavgifter.

3.1.4. Verifiering avgifter barnomsorg

Som ett led i granskningen har verifiering av avgifter för barnomsorg genomförts. Vi har valt att kontrollera totalt 27 fakturor mot underlag samt kontroll av att fakturerings skett i enlighet med tagna beslut.

Vi har valt att kontrollera fakturor avseende månaderna januari, augusti och september 2015 där störs risk för korrigeringar bedöms föreligga. Stickprovet visar att 24 fakturor var utan anmärkning. För övriga tre fakturor noterades nedanstående avvikelser.

En faktura (kundnr 563060) avseende januari månad var feldebiterad med för låg avgift, då den hade baserats på en för låg inkomst. Felet uppstod till följd av att vårdnadshavaren registrerade i Hypernet om ändrad lön först ca fem månader senare, men som skulle gälla retroaktivt från slutet av 2014. Lönen hade justerats med en ökning om ca 16,3 tkr. Vi noterade att rätt lön låg i Extens från juni 2015, dvs från datumet när ändringen gjordes samt att rätt avgift beräknades för efterföljande månader. En retroaktiv justering per automatik sker endast en månad tillbaka i systemet vid ändringar. Nuvarande arbetsrutin innebär att övriga justeringar görs först vid årsavgiftskontrollen. Detta beror enligt uppgift på tidsbrist. Endast om vårdnadshavaren kontaktar och meddelar avgiftshandläggaren om ändringen görs en retroaktiv justering för hela perioden.

En annan faktura (224262) från januari hade baserats på en månadslön om 33 tkr och borde istället ha baserats på en månadslön om 38 tkr, dvs där kommunen har fakturerat för låg avgift. Även här handlade det om att vårdnadshavaren hade gjort en ändring i april direkt i Hypernet som skulle gälla retroaktivt. Systemet hade justerat en månad tillbaka och räknat rätt avgift för efterföljande månader men fel avgift fakturerades under jan-mars 2015. Även detta fel fångas upp vid den årliga avgiftskontrollen där en retroaktiv korrigering kommer att göras för jan-mars.

En faktura (567562) från september 2015 hade för lågt belopp med 432 kr, till följd av att systemet inte medräknade ena vårdnadshavarens inkomst. Felet berodde på att familjen bodde i en annan kommun när ansökan och registrering i Hypernet inkom till kommunen under våren 2015 och därmed hamnar ena vårdnadshavaren alltid på en separat sida i systemet och kräver att avgiftshandläggaren manuellt "bygger ihop" familjen i systemet, till skillnad från när hushåll folkbokförda i kommunen registerar i Hypernet. På grund av den stora inflyttningen till Tyresö kommun det senaste året har handläggaren inte hunnit "bygga ihop" samtliga likande familjer i systemet ännu. Från och med augusti månad 2015 gör handläggaren dock, enligt uppgift, en noggrann genomgång av samtliga nya ansökningar där vårdnadshavare kommer från en annan kommun.

Ovanstående fel kommer att korrigeras av avgiftshandläggaren omgående. Felet hade inte upptäckts vid avgiftskontrollen, såvida inte vårdnadshavare själva upptäcker felet och meddelat det (vilket inte är sannolikt då fakturan inte visar vilken inkomst avgiften baserats på).

Vid granskningen noterade vi att för ett fåtal fakturor hade vårdnadshavare valt att inte uppge inkomst och kommunen hade då debiterat dessa maxtaxa i enlighet med kommunens riktlinjer.

3.1.5. Verifiering avstämning Extens och Adidtro RoR

Avstämning mellan försystemet Extens och ekonomisystemet EDB Future utförs av handläggare på ekonomiserviceenheten. Enligt uppgift sker dock ingen beloppsmässig avstämning mellan systemen till följd av att verksamhetssystemet Extens inte anger uppgift om antal fakturor och totalsumma för månadens avgifter. De avvikelser som kan uppstå mellan systemen avser vanligtvis om kodplanen ändras, vilket leder till att ekonomisystemet får en felrad i filen och faktura skapas inte. Handläggare på ekonomiserviceenheten går igenom debiteringsfilen och korrigerar

felen och ansvarar för att en faktura skapas manuellt istället. Filen innehåller dock många rader varje månad, vilket kräver noggrann genomgång för att upptäcka dessa fel.

3.2. Äldreomsorg

Äldreomsorgen inom Tyresö kommun omfattar följande avgiftstyper: hjälp i hemmet, service och omvårdnadsinsatser, trygghetslarm, vård och omsorgsboende, matdistribution, dagverksamhet samt mat inom dagverksamhet. Kommunen debiterar även LSS-brukare för korttidsvistelse och kostnader i samband med extern boendeplacering.

Under perioden januari-september 2015 har 8 592 fakturor avseende äldreomsorg, uppgående till 18,2 mnkr, skickats ut.

3.2.1. Riktlinjer för avgifter inom äldreomsorg

Socialförvaltningen har riktlinjer för avgifter inom äldreomsorgen, som senast uppdaterades att gäller fr.o.m. 2015-01-01. Riktlinjerna anger bl.a. att avgifterna inom äldreomsorg justeras årligen då prisbasbeloppet fastställs av regeringen. För att fastställa avgiften beräknas först den enskildes avgiftsutrymme. I riktlinjerna anges att med avgiftsutrymme avses det belopp som återstår av inkomsten när förbehållsbeloppet (minimibeloppet och boendekostnad/hyra) har räknats av. För gifta makar läggs inkomsterna samman och fördelas därefter med hälften per person. Vidare anger riktlinjerna vilka avgifter som debiteras för de olika typerna av insatser. Enligt lag får maxavgift, som uppgår till en tolftedel av 48 % av prisbasbeloppet, tas för hjälp i hemmet, service, omvårdnad och dagverksamhet för personer i både ordinärt och särskilt boende. Det finns ett förbehållsbelopp för personliga behov och normala levnadsomkostnader som den enskilde har rätt att behålla innan omsorgsavgiften får tas ut. Alla insatser enligt LSS är avgiftsfria utom avgiften för mat och hyra.

Om avgiften grundats på inkomststoppgifter som varit felaktiga har kommunen rätt att efterdebitera mellanskillnaden upp till tre år bakåt i tiden. Svenska Kommuner och Landsting har en rekommenderad gräns på 10 år för retroaktiva korrigeringar för brukare.

Socialförvaltningen saknar rutiner avseende hantering av närståendetransaktioner. Det finns inget framtaget i rutinbeskrivningar om när och hur det ska informeras om jäv för att förebygga en felhantering. Enligt uppgift väljer dock avgiftshandläggarna att inte hantera ärenden i de fall en relation finns till brukaren.

3.2.2. Rutin för avgiftshandläggning

Kundfaktureringen avseende äldreomsorg hanteras av två avgiftshandläggare, tre handläggare inom ekonomi, åtta SOL-biståndshandläggare och åtta LSS-biståndshandläggare samt en boendesamordnare. Den senares uppgift är att sköta planeringen vid flytt till särskilt boende.

Underlag till kundfakturor hanteras av avgiftshandläggarna och skickas sedan till ekonomiserviceenheten via ekonomisystemet för utskrift av fakturor och utskick till

brukare. Kundfaktureringshanteringen hanteras i verksamhetssystemet Treserva och i ekonomisystemet EDP Future. En ekonom på ekonomiserviceenheten har det övergripande ansvaret för överensstämmelse mellan debiteringsfilerna i verksamhetssystemet och ekonomisystemet.

Tyresö kommun har huvuddelen av driften avseende äldreomsorg inom kommunen, men det finns en stor del externa utförare. Över 50 % av boendeplatser drivs av privata verksamheter och över 70% av hemtjänstkunder har valt den kommunala hemtjänsten som utförare. Som en del av kommunens vision erbjuds kommuninvånarna valfrihet när det gäller privat eller kommunal omsorg. Därutöver kan brukare vistas tillfälligt i en annan kommun och har möjlighet att få de insatser som Tyresö har beviljat utfört av den kommunen som de vistas i.

Socialförvaltningen saknar rutinbeskrivningar över avgiftshandläggarnas arbete. En processkarta som ska omfatta hela processen från biståndshandläggare till fakturering är, enligt uppgift, under framtagning. Vidare håller man på att arbeta fram en handledningsrutin för avgiftshandläggningen. På ekonomiserviceenheten finns rutinbeskrivning för avstämning mellan systemen Treserva och EDB Future, vilken bedöms innehålla tillräckliga kontroller och stöd för detta arbete.

3.2.3. Kontroller i samband med fakturering

Kommunen har inga dokument som beskriver vilka kontroller som ska utföras i samband med fakturering av äldreomsorgsavgifter. Den kontroll som genomförs avser avstämning av debiteringsfil i Treserva mot rapport från ekonomisystemet, vilken utförs av ekonomiserviceenheten. Utförd avstämning dokumenteras och sparas dock inte.

Avgifterna inom äldreomsorgen justeras årligen enligt prisbasbeloppet. Avgifterna är sedan kopplade till olika insatser. Förvaltningschefen signerar den årliga uppdateringen av avgiften för de olika insatserna innan avgiftshandläggarna lägger in nya avgifterna i systemet. Efter uppdateringen görs ett antal kontrollkörningar och därefter förutsätts avgiftsbeslutet är korrekt.

Avgiftshandläggarna fattar inga beslut avseende omfattning av äldreomsorg för brukare. Detta fattas av biståndshandläggare inom kommunen, vilka även registrerar brukare i Treserva. Biståndshandläggare beviljar och registrerar antal timmar för exempelvis hemtjänst, vilka grundas på brukarens individuella behov och på socialtjänstlagen. I samband med vårdplaneringen som görs i hemmet eller på sjukhus får brukaren information och en inkomstförfrågan att fylla i.

Då biståndshandläggarna beviljat brukare rätt till hjälp och registrerat detta i Treserva inhämtar avgiftshandläggarna uppgifter avseende brukares inkomst från Försäkringskassan eller Pensionsmyndigheten, beroende på brukarens ålder. Detta görs den 20:e varje månad för samtliga aktuella brukare. Uppgifter som inhämtas avser olika pensionsuppgifter och bostadsbidrag. Ofta måste brukaren komplettera med uppgifter. De vanligaste kompletteringarna avser pensionsinkomster som inte hanteras via Pensionsmyndigheten, t ex kapitalavkastning och boendekostnader. Lämnar inte brukaren någon uppgift om boendekostnad används ett schablonbelopp på 3000 kr. Socialförvaltningen funderar dock på att revidera denna regel så

att brukare som inte uppgivit någon boendekostnad inte heller ska kunna tillgodoräkna sig någon boendekostnad i sitt förbehållsbelopp. Detta i avsikt att minska risken för att brukare med lägre boendekostnad än 3000 kr/månad avsiktligt inte lämnar uppgift om detta, eftersom schablonbeloppet påverkar deras förbehållsbelopp positivt.

Inkomststoppningen från Pensionsmyndigheten eller försäkringskassan inkommer via en fil som läses in automatiskt i Treserva.

När utföraren, dvs. hemtjänsten, verkställer beställningen som biståndshandläggaren skickat, sammanställer avgiftshandläggaren beviljade insatser och räknar fram ett avgiftsbeslut. Reducering sker efter beräkning om avgiftsutrymme är mindre än fastställd avgift.

Utförare skickar en blankett till avgiftshandläggarna med eventuella avvikelser avseende utförd tjänst från det som biståndshandläggarna har beviljat, senast den 5:e nästföljande månad. Avgiftshandläggarna registrerar avvikelserna i Treserva. För externa utförare är det biståndshandläggarna som ansvarar för att registrera avvikelser i Treserva.

På grund av tidsbrist sker inte dubbel kontroll av månadens avgifter i Treserva. Ett förekommande fel vid handläggning av avgifter är att utförare glömmer att meddela avvikelser avseende brukares utförda timmar. Det förekommer även att brukare inte meddelar ändringar av sin inkomst eller bostadskostnad. Handläggarna bedömer att risken är liten för att utförare registrerar för få timmar då utförare får betalt för enbart utförda timmar. Om de skulle registrera för många timmar skulle brukaren höra av sig. Risken bedöms därmed vara liten för att kommunen i slutändan inte fakturerar för rätt tjänster.

Varje år, i samband med att taxorna justeras, skickar avgiftshandläggarna ett avgiftsbeslut till brukaren, med senaste avgifterna och underlag som det baserats på. Beräkningsunderlaget är inkomststoppningar som inhämtats från Försäkringskassan/Pensionsmyndigheten samt tidigare uppgifter från brukaren själv. Avgiften avser hel kalendermånad och betalas i efterskott och gäller tills vidare, under förutsättning att förhållandena är oförändrade. Ett nytt avgiftsbeslut skickas till brukaren bara om avgiften förändras. Brukaren ska kontrollera att uppgifterna stämmer och ska komplettera med ytterligare uppgifter om avgiftsbeslutet inte stämmer samt försäkra att fullständiga och sanningsenliga uppgifter lämnats. Blanketten ska återsändas till biståndsavdelningen. Om avgiften i beslutet stämmer behöver brukaren inte skicka in blanketten. Det åligger därmed brukaren att ansvara för att dennes inkomststoppning och bostadskostnad är korrekta och att faktura överensstämmer mot det beslut/den tjänst denne erhållit.

Enligt uppgift förekommer det att brukare lämnar felaktiga uppgifter till följd av att de inte fullt ut förstått informationen i inkomstförfrågan och avgiftsbeslutet. Enligt uppgift har avgiftshandläggarna som rutin att korrigera felaktigheter som avser innevarande år. Motivet är att det skulle vara tidskrävande att korrigera längre tillbaka i tiden.

Kommunens rutin för kravhantering avseende äldreomsorgsavgifter innebär att vid obetald faktura skickar kommunen en betalningspåminnelse ca 7 dagar efter förfalldatum. Påminnelseavgift utgår inte, då det inte står i taxan. Inkassokrav skickas ca 17 dagar efter förfalldatum. Fakturan skickas vidare till inkassoföretaget Intrum Justitia för vidare indrivning ca 30 dagar efter förfalldatum. Om det är fler än två fakturor som är förfallna informeras biståndsavdelningen. Per 2015-09-30 finns ca 477 tkr förfallet och icke betalt.

3.2.4. Verifiering avgifter äldreomsorg

Som ett led i granskingen har verifiering av avgifter för äldreomsorg genomförts. 25 fakturor ha slumpmässigt valts ut för kontroll mot underlag samt kontroll av att fakturering skett i enlighet med tagna beslut. Där avvikelser har förekommit, t ex om brukaren avstått en tjänst har vi stämt av mot utförarens inrapporterade avvikelseblankett.

Samtliga granskade fakturor bedöms överensstämma mot kommunens prislistor för 2015. 23 av 25 fakturor hade rätt underlag. Två fakturor hade fel avgift till följd av underliggande felaktig/ej uppdaterad uppgift om brukarens bokostnad.

En faktura (kundnr 560818) avseende avgifter för aug 2015 hade fel avgift där brukaren fått betala 218 kr för mycket varje månad sedan år 2013. Detta till följd av att brukarens bokostnad var högre enligt Pensionsmyndigheten än det som brukaren angivit. Brukaren hade lämnat uppgift 2013 och detta hade då manuellt "bockats" i Treserva. Nuvarande rutin i Treserva innebär att manuella registreringar alltid går före maskinella inläsningar från myndigheter.

En faktura (kundnr 556171) hade för låg avgift om 356 kr per månad sedan januari 2013. Även här var orsaken att avgiften hade baserats på manuell uppgift från brukaren avseende bostadstillägg, men där uppdaterad uppgift från Pensionsmyndigheten visade ett högre bostadstillägg.

Vid vårt stickprov noterade vi att för flertal fakturor där uppgift om boendekostnad saknades hade en schablon om 3000 kr beräknats för boendekostnaden, i enlighet med nämndens riktlinjer.

Vid vårt stickprov framkom att flertal fakturor behöver förtydligas avseende specifikation om antal utförda tjänster. Exempelvis där antal matlådor multiplicerat med pris per matlåda framgår.

3.2.5. Verifiering avstämning Treserva och EDP Future

Som ett led i granskningen har en uppföljning skett av kommunens rutin för avstämning av fil i verksamhetssystemet Treserva mot rapport/kundreskontra i ekonomisystemet EDP Future. Avstämningen medför en kontroll av att antal poster samt belopp för en månad i fakturafilen i Treserva överensstämmer mot antal inlästa poster samt belopp i kundreskontran i ekonomisystemet. Avstämningen utförs av ekonomiserviceenheten. Det som stäms av dokumenteras och sparas inte. Ekonomiserviceenheten har en lathund framtagen som stöd för sitt arbete avseende inläsning av fakturafilerna från olika förvaltningar, däribland socialförvaltningen. Lathunden innehåller vilka kontroller som bör ske i samband med inläsning av fil samt hur eventuella avvikelser mellan systemen åtgärdas. Vi bedömer att denne lathund ger tillräckligt med stöd för detta arbete.

Varje månad läses Treserva filen över till ekonomisystemet EDP Future. Ekonomihandläggaren gör en felsökning i filen som lästs in i Future, t ex kontrolleras att en kund inte har två kundnummer, att fel kod i kontoplanen inte angivits, vilket skulle leda till att faktura för den kunden inte skapas i ekonomisystemet. Dessa fel uppstår om kodplanen i Treserva ändras men inte i Future. I förekommande fall behöver man manuellt korrigera och skapa en ny faktura.

Vår uppföljning har omfattat månaderna januari till och med september 2015. För samtliga månader utom januari och mars var uppgifterna i båda systemen enhetliga.

För januari=> Future har tre färre poster inlästa jämfört med verksamhets-systemet Treserva till följd av ogiltigt kontonummer i kodplanen. Ekonomihandläggaren meddelade avgiftshandläggaren om felen och avgiftshandläggaren upprättade fakturorna manuellt och skickade dessa på nytt (elektroniskt) till ekonomisystemet. Ovanstående manuella hantering godkänns av ekonomihandläggaren innan den skickas till kunden och läses in i ekonomisystemet Aditro RoR. Vi har kontrollerat att samtliga tre fakturor hade hanterats korrekt och blivit utskickade till kunden i tid.

För mars:> Debiteringsfilen Future har två färre poster/rader inlästa jämfört med Treserva till följd av fel kontonummer i konteringen. Även här har vi kontrollerat att dessa två fakturor hann skickas till kunden den 14 april på fil samtidigt som övriga fakturor för den månaden.

4. Granskningsresultat

4.1. Avstämning mot kontrollmål

Kontrollmål	Kommentar
<p>Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering av kundfakturor.</p>	<p><u>Barn- och utbildningsnämnden</u></p> <p>Delvis uppfyllt</p> <p>Kommunen har riktlinjer/regler för förskoleverksamhet, pedagogisk omsorg och fritidshem, vilka omfattar hur barnomsorgsavgifterna beräknas. Barn- och utbildningsförvaltningen saknar framtagna riktlinjer avseende avgiftshandläggarnas dagliga arbete med kundfaktureringprocessen samt det saknas även en övergripande processbeskrivning. Inom ekonomiserviceenheten finns lathundar framtagna som bedöms ge tillräckligt med stöd för deras arbete. Riktlinjer för kravhantering finns vidare framtagna.</p>
	<p><u>Socialnämnden</u></p> <p>Delvis uppfyllt</p> <p>Kommunen har regler/riktlinjer för äldreomsorgsavgifter, vilka omfattar bl a hur avgifterna beräknas. Socialförvaltningen saknar dock framtagna riktlinjer för avgiftshandläggarnas dagliga arbete, innefattande ansvarsroller och kontrollmoment som ska utföras i avsikt att säkerställa att kundfaktureringprocessen sker på ett ändamålsenligt sätt. Inom ekonomiserviceenheten finns lathundar framtagna som bedöms ge tillräckligt med stöd för deras arbete. Riktlinjer för kravhantering finns vidare framtagna.</p>
<p>Alla utförda tjänster faktureras.</p>	<p><u>Barn- och utbildningsnämnden</u></p> <p>Delvis uppfyllt</p> <p>I huvudsak bedöms detta kontrollmål vara uppfyllt. Utifrån intervjuer framgår att nuvarande arbetsprocess innebär att förskolorna går in i verksamhetssystemet och</p>

kontrollerar uppgifterna som vårdnadshavare har lämnat när det gäller placering, antalet timmar m m innan filen läses över till debiteringsfilen. Vidare framgår att avgiftshandläggarna på barn- och utbildningsförvaltningen utför en omfattande och årlig avgiftskontroll där hushållets inkomstuppgifter jämförs mot Skatteverkets uppgifter. Testkörningar genomförs även i samband med ändring av taxor i systemet.

Trots ovanstående kontroller kan fel förekomma. Där största risken bedöms vara att hushåll inte uppger rätt antal inneboende på hushållets bokföringsadress (gäller främst samboförhållanden). Felaktig uppgift om antal vårdnadshavare i samma bokföringsadress fångas inte upp vid den årliga avgiftskontrollen. Avgiftshandläggarna kan gå in på Skatteverkets sidor och kontrollera vilka som finns bokförda i hushållet, dock görs inte detta för varje hushåll som uppvisar en vårdnadshavare, då detta är för tidskrävande enligt förvaltningen.

Brister finns avseende avstämning av försystemet Extens och ekonomisystemet EDB, där avstämning av antal poster och belopp mellan systemen inte sker i dagsläget.

Socialnämnden

Delvis uppfyllt

Vår granskning visar att nuvarande arbetsprocess med ansvarsroller och kontrollmoment i huvudsak är tillfredsställande, när det gäller kontrollmålet att fakturera alla tjänster. Kommunen förlitar sig på att brukaren återkopplar om de inte får en korrekt faktura samt att utförare inte får sina kostnader täckta av kommunen om de redovisar för lite timmar.

Efter genomförd verifiering bedömer vi att kommunens arbetsrutin för avstämning mellan verksamhetssystem och ekonomisystem fungerar tillfredsställande, men behöver dokumenteras och sparas.

Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor.

Barn- och utbildningsnämnden

Uppfyllt

Genomförd verifiering visar att granskade fakturor överensstämmer mot beslutade nivåer och maxtaxa.

Socialnämnden

Uppfyllt

Genomförd verifiering visar att granskade fakturor överensstämmer mot beslutade nivåer och maxtaxa.

Upprättade fakturor överensstämmer med underlag.

Barn- och utbildningsnämnden

Delvis uppfyllt

Genomförd verifiering visar att 3 av 27 granskade fakturor innehöll avvikelser.

Två fakturor hade för lågt belopp jämfört med vårdnadshavarens inkomstuppgifter.

Felen uppstod till följd av att vårdnadshavaren hade gjort en ändring av inkomsten och som skulle gälla retroaktivt (4-5 månader tillbaka). Systemet hade räknat rätt avgift från ändringsdatumet och för efterföljande månader samt justerat automatiskt en månad tillbaka, men fel avgift fakturerades för perioden dessförinnan. Endast handläggaren kan manuellt gå in och justera retroaktivt för hela perioden, vilket denna vanligtvis väljer att inte göra pga tidsbrist. Nuvarande rutin innebär att ovanstående fel fångas upp senare vid den årliga avgiftskontrollen mot Skatteverkets uppgifter.

En faktura hade för lågt belopp till följd av att avgifthandläggaren missade att medta en vårdnadshavarens inkomst.

Övriga 24 fakturor överensstämmer mot inkomstuppgifter från vårdnadshavare.

Socialnämnden

Delvis uppfyllt

Genomförd verifiering visar att 23 av 25 granskade fakturor överensstämmer med uppgifter som inkommit från utförarna samt inkomstförfrågningar från brukaren, Pensionsmyndigheten eller Försäkringskassan. Vid de tillfällen som det inte har inkommit några undertecknade inkomstförfrågningar har maxbelopp enligt nivå/maxtaxa blivit fakturerad till brukaren, i enlighet med kommunens riktlinjer.

Två av 25 fakturor hade fel avgift till följd av underliggande felaktig uppgift om brukarens boendekostnad. Avgiftshandläggarna hade utgått ifrån uppgift från brukaren och inte beaktat senast uppdaterad uppgift från Pensionsmyndigheten. Detta till följd av att nuvarande arbetsrutin innebär att manuella registreringar med en "bock" i systemet går före maskinella inläsningar från myndigheterna.

Därutöver visar vårt stickprov att flertal fakturor behöver förtydligas avseende specifikation om antal utförda tjänster. Exempelvis där antal matlådor multiplicerat med pris per matlåda specificeras. Detta i avsikt att underlätta för brukare att bedöma riktigheten i sina fakturor.

Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.

Barn- och utbildningsnämnden

Uppfyllt

Vår granskning visar att fakturering sker löpande varje månad.

Vi har dock noterat att ändringar av inkomstuppgifter, vilka ska gälla retroaktivt till stor del korrigeras av handläggaren först några år senare i samband med avgiftskontrollen.

Socialnämnden

Uppfyllt

Utifrån intervju och verifiering framgår att fakturering sker löpande varje månad.

Det sker en tillräcklig betalningsbevakning vad gäller kundfakturorna.

Barn- och utbildningsnämnden

Uppfyllt

Kommunen har en rutin avseende krav- och påminnelsehantering som utifrån vår bedömning fungerar väl, avseende granskat område.

Socialnämnden

Uppfyllt

Kommunen har en rutin avseende krav- och påminnelsehantering som utifrån vår bedömning fungerar väl, avseende granskat område.

2015-12-02

Sonja Moré
Projektledare

Jan Nilsson
Uppdragsansvarig