



## Bilag

Til Økonomiudvalget

### Statusnotat vedr. kommunens debitorområde

11. marts 2020

#### Resumé

Dette statusnotat beskriver baggrunden for genopretningen af debitorområdet, herunder de tidligere problemer i debitordriften og manglende kompetencer på området.

Sagsnummer  
2020-0069723

Dokumentnummer  
2020-0069723-1

Sagsbehandler  
Søs Biel

I løbet af 2019 er der udført en række aktiviteter som led i genopretningen af området, hvilket også er beskrevet i dette notat.

Afstemningsaktiviteterne forventes afsluttet ultimo juni 2020 dog med risiko for at afstemning af parkeringsområdet og ejendomsskatteområdet løber ind i Q3 2020.

#### Sagsfremstilling

##### Baggrund

Ved lukning af regnskab 2018 lå der ikke en fuld afstemning af Københavns Kommunes tilgodehavender i debitorsystemet (Opus Debitor), hvorfor området i regnskabet fremstår som "ikke afstemt" under Økonomiudvalget, som overtog ansvaret for kommunens debitorhåndtering fra Kultur- og Fritidsudvalget i marts 2018.

Den manglende afstemning medførte revisionsmæssig kritik ved behandling af Københavns Kommunes regnskab 2018. Den manglende afstemning medfører risiko for tab af indtægter som følge af behov for afskrivning af debitortilgodehavender samt risiko for at indtægter ikke er indtægtsført korrekt.

Der blev primo 2019 nedsat en større projektgruppe, der dedikeret har arbejdet med proceskortlægning og afstemning af kommunens økonomisystemer Opus Debitor og Kvantum med henblik på at sikre en retvisende debitor masse ved regnskabsafslæggelsen for 2019 samt fremadrettet varig, betryggende og effektiv drift af det samlede debitorområde.

Det har været nødvendigt med omfattende ekstern konsulentbistand i 2018-2019 til at løse de identificerede udfordringer, idet kompetenceniveauet på debitorområdet samlet set ikke har været tilstrækkeligt. Herunder samarbejde med systemleverandøren, KMD samt konsulenthuset, EY.

##### Problemstilling

Manglende afstemning af debitortilgodehavender er en væsentlig faktor til usikkerheden på debitorområdet, og det er konstateret, at nogle områder

Koncernservice  
Center for Finans  
Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN-nummer  
5798009809247

ikke har været afstemt siden overgangen til Opus Debitor i 2015, og samtlige områder ikke har været afstemt siden implementeringen af Kvantum i 2018.

For flere kravtyper findes der ikke et transaktionsspor, herunder beskrivelse af indregningsprincipperne. Dette skyldes til dels, at der ikke har været en fastlagt proces for integration af nye fagsystemer med grænsesnit til Opus Debitor (herunder ingen kravspecifikation, test mm).

Der har været et stort efterslæb på behandlingen af f.eks. fejllister og manglende viden om, hvilke fejllister, der skulle behandles og hvordan. Samlet set har der manglet et driftsoverblik, der beskriver hvilke opgaver, der skal løses og i forlængelse heraf hvordan og hvornår de skal løses.

Udover proces- og opgaveproblemer har driften af debitorområdet været meget personafhængigt. Få nøglepersoner besad vigtig viden og arbejdsgangene var ikke dokumenteret, hvilket skabte flaskehalse i driftsafviklingen. Adskillige medarbejdere manglede grundlæggende regnskabskompetencer og viden om Opus Debitor og Kvantum samt en manglende forståelse for, hvordan deres opgaveløsning påvirkede regnskabet.

#### *Aktiviteter på debitorområdet i 2019*

Primo 2019 igangsatte Økonomiforvaltningen et omfattende arbejde på debitorområdet, som har til formål at afstemme kommunens tilgodehavender samt sikre stabil drift på debitorområdet.

I 2019 er der udarbejdet udestående forretningsgange for fakturerings- og udbetalingsprocesser, etableret overblik og løbende driftsstyring af fejllister i Opus Debitor og Kvantum, gennemført kortlægning og udarbejdet dokumentation af udvalgte processer, der er prioriteret ud fra risiko- og væsentlighed, ligesom den grundlæggende opsætning mellem Kvantum og Opus Debitor er tilpasset. Arbejdet danner grundlag for den fremadrettede styring af kommunens debitorkonti.

Herunder fremgår en mere detaljeret beskrivelse af de aktiviteter, som er igangsat og gennemført på debitorområdet i 2019.

#### *1. Driftsstabilisering*

- Koncernservice har udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser for håndtering af fejllister, implementeret opgaven i driften og foretager løbende opfølgning herpå.
- Der er gennemført en oprydning i mellemkommunale krav og implementeret løbende opfølgning på dette.
- Der er etableret et pilotprojekt på rykkerprocessen for ubetalte rykkergebyrer.
- Der er etableret et nyt debitorafstemningsteam i Koncernservice med kompetencerne til at håndtere afstemningerne, i takt med, at de overleveres til drift fra KMD/EY.

#### *2. Organisations- og kompetenceudvikling*

- Problemstillinger i forhold til Opus Debitor håndteres i fællesskab af en task force, der blandt andet får input fra KMD

vedrørende eventuel kompetenceudvikling og mere optimale løsninger.

- Alle relevante medarbejdere i Koncernservice har gennemført kurser i Opus Debitor, og udvalgte medarbejdere deltager i modulet Offentlig Opkrævning på Kommunom-uddannelsen.
- Debitorkontoret i Koncernservice har gennemført en kompetenceomstilling, der har medført, at 17 medarbejdere er fratrådt og der er rekrutteret 11 nye profiler med kompetencer inden for SAP, regnskab og afstemning.
- En KMD-ekspert er til stede i kontoret en til to gange ugentligt, med henblik på at understøtte kompetenceudviklingen og etableringen af best practice processer.

### 3. Fremtidig inddrivelse

- Projektet Onboarding af Københavns Kommune til Gældsstyrelsens nye inddrivelsessystem PSRM er etableret, og den indledende dialog med forvaltningerne er gennemført.
- Opsætningen af Opus Debitor er kortlagt, og de første forbedringer af systemet er implementeret, herunder etablering af en særskilt restancekonto.
- Der er planlagt omlægning af systemintegration fra parkeringssystemet Pilen og Bibliotekssystemet, hvilket er systemer med stor volumen og kendte problemstillinger.
- Der er etableret en generisk proces for håndtering af nye systemintegrationer til Opus Debitor, herunder gates og godkendelsesproces.

### Videre proces

I forbindelse med årsafslutningen 2019, er der foretaget en sandsynliggørelse af saldoen for tilgodehavender i hhv. Kvantum og Opus Debitor. Sandsynliggørelsen viser, at der stadigvæk er en risiko for, at ikke alle kommunens indtægter fremgår korrekt i regnskabet samt at potentielle tab/afskrivninger ikke er identificeret. En opgørelse af de økonomiske konsekvenser forelægges ØU, når afstemningsarbejdet er tilendebragt.

Det var oprindeligt målsætningen, at området var afstemt pr. 31. december 2019 men på grund af omfang og stor kompleksitet, fortsætter afstemningsarbejdet frem mod 30. juni 2020 hvor det forventes, at alle debitorkonti er fuldt afstemt mellem Kvantum og Opus Debitor. Arbejdet følges tæt af Økonomiforvaltningens direktion, Intern Revision og Deloitte. Der er dog en risiko for at afstemning af parkeringsområdet og ejendomsskatteområdet først afsluttes i 3. kvartal 2020, jf. beskrivelsen herunder.

#### Parkeringsområdet

- Der er fejl i overførslen mellem Pilen (parkeringssystem) og Opus Debitor, hvorfor Opus Debitor ikke er retvisende ift. det samlede tilgodehavende for Pilen. Det medfører, at det ikke er muligt at kontrollere om kravet er korrekt på den enkelte debitor.
- Det er en meget stor opgave at undersøge de krav, der er gået på fejl, da:

- alle beløb er på 510,00 kr.
  - der kan være flere krav på samme debitor.
  - det samlede volumen, der skal udredes, er stort - knap 260.000 poster.
  - der er mange afviste krav igennem tiden og det er ikke identificeret, om disse er rettet/genindlæst.
- Koncernservice har drøftet følgende handleplan med Intern Revision ift. afstemning af parkeringsområdet:
    - Teknik- og Miljøforvaltningen skal levere dataudtræk fra Pilen til brug for afstemning mellem Pilen og Opus Debitor. Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at Pilen er retvisende ift. registrerede tilgodehavender.
    - Koncernservice foretager afstemning mellem Opus Debitor og Pilen for at identificere differencen mellem de to systemer.
    - Koncernservice indhenter information fra banken ift. oprydning i kendte fejl vedr. indbetalinger.
    - Når Koncernservice har afgrænset fejl og differencer, går KMD i gang med afstemningen af parkeringsområdet mellem Opus Debitor og Kvantum. KMD kan først fastlægge tidspunkt for overlevering af afstemning til Koncernservice, når Koncernservice har gennemført den indledende afstemning og når fejl og differencer er afgrænset.

#### *Ejendomsskatteområdet*

- Området er stort og komplekst med mange poster og har ikke været afstemt siden konvertering til Opus Debitor i 2015.
  - Koncernservice har identificeret, at opsætning af konti mellem Kvantum og Opus Debitor vedr. Structura muligvis er forkert.
  - Der er udfordringer med hensyn til at udtrække data fra Structura med henblik på at foretage afstemning mellem Structura og Kvantum.
- Koncernservice har drøftet følgende handleplan med Intern Revision ift. afstemning af ejendomsskatteområdet:
    - Koncernservice vil frem mod 1. april 2020 sandsynliggøre differencen mellem Opus Debitor og Kvantum på et overordnet niveau.
    - Koncernservice igangsætter afstemning mellem Structura og Kvantum og har bedt KMD om hjælp til udtræk fra Structura over alle poster, som er sendt til Kvantum.