



20-03-2014

Sagsnr.  
2014-0043588Dokumentnr.  
2014-0043588-1Sagsbehandler  
Michael Møller**Til KFU****KBS årlige redegørelse til KFU for 2013****Københavnerne betaler fortsat af på deres gæld til kommunen, viser Københavns Borgerservices årlige rapportering til KFU om restancesituationen.****Baggrund**

KBS fik med BR-beslutningen af 10. december 2009 ansvaret for central opkrævning af gældsposter på tværs KK. Rykkerforløbet ved manglende betaling er ligeledes vedtaget af BR den 10. marts 2011.

Gældsposterne er mange og forskelligartede og blandet civilretlige og offentligretlige. KBS' primære arbejde består i at rykke københavnerne indtil to gange for skyldig gæld fulgt op af fastsættelse af betalingsordninger eller indgå betalingsaftaler. Det er SKAT, der varetager inddrivelsen for kommunerne, som kan være løntræk og udlæg.

**Tablet 1:** Viser den enkelte forvaltnings største gældstype i kr. ultimo december 2013.

Betalingsart	Restance	Heraf restance i SKAT	Forvaltning
132 KONTANTHJÆLP	<b>76.473.920</b>	14.606.974	BIF
103 AKTIVLOV	<b>59.468.328</b>	18.657.004	SOF
215 PARKERINGSAFGIFT (1)	<b>38.544.740</b>	22.901.710	TMF
600 PARKERINGSAFGIFT	<b>39.895.376</b>	39.815.279	TMF
081 PLIGTLÅN	<b>38.619.776</b>	15.727.328	ØKF - KBS /KFF
030 BETALING FOR DAG- OG KLUBTILBUD (1)	<b>18.477.194</b>	10.716.972	BUF
630 INSTITUTIONSPLADS	<b>7.483.961</b>	6.353.559	BUF
584 SUF- FOR MEGET UDBETALT KMD-LØN	<b>2.455.347</b>	1.844.191	SUF
676 ERSTATNING - MATERIALE BIBL.	<b>2.272.318</b>	2.136.446	KFF

**Københavns  
Borgerservice, Center  
for Opkrævning &  
Kontrol**Nyropsgade 1,  
1602 København VE-mail  
BK1L@okf.kk.dkEAN nummer  
5798009800381

www.kk.dk

**Table 2:** Viser de 5 største gældstyper i kr. ultimo december 2013.

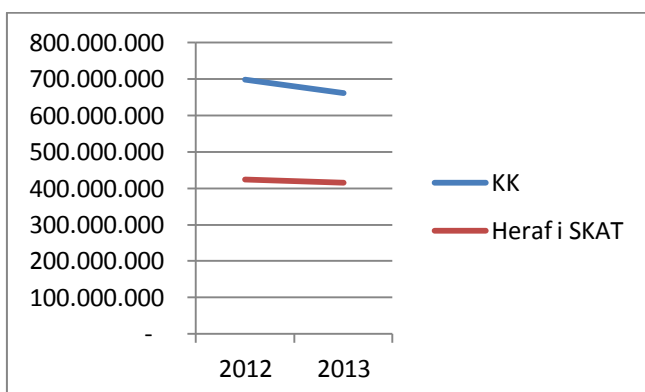
Betalingsart	Restance	Heraf restance i SKAT	Forvaltning
132 KONTANTHJÆLP	<b>76.473.920</b>	14.606.974	BIF
103 AKTIVLOV	<b>59.468.328</b>	18.657.004	SOF
215 PARKERINGSAFGIFT (1)	<b>38.544.740</b>	22.901.710	TMF
600 PARKERINGSAFGIFT	<b>39.895.376</b>	39.815.279	TMF
109 AKTIV-BESKÆFT.INDSATSLOV	<b>39.345.590</b>	28.511.438	BIF
081 PLIGTLÅN	<b>38.619.776</b>	15.727.328	ØKF - KBS /KFF

(1) Der indgår krav, hvor rykkerprocedure ikke er iværksat, da der først udsendes gratis påmindelse/opkrævning.

### **Københavnerne fortsætter med at betale af på deres gæld – kurven er knækket for 2. år i træk.**

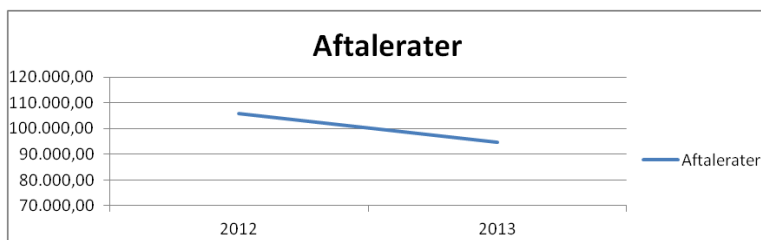
#### **Restanceudvikling i kr. fra 2012-2013**

Det samlede udestående pr. 31.12 er faldet fra 697 mio. kr. i 2012 til 661,2 mio. kr. i 2013. Faldet er bl.a. som følge af en fortsat mere effektiv rykkerprocedure i KK. I takt med at københavnernes vælger at betale deres gæld til KBS, bliver der samtidig færre gældsposter, der skal sendes til inddrivelse i SKAT. Dette er en medårsag til, at gæld under inddrivelse i SKAT er faldende fra 423,8 mio. kr. i 2012 til 415,1 mio. kr. i 2013.



2012: 697.040.071 – heraf i SKAT 423.843.990  
 2013: 661.218.888 – heraf i SKAT 415.095.940

## Udvikling i aftaler indgået med københavnerne fra 2012-2013



	Aftalerater	Beløb i kr.	Personer	Gns. aftalebeløb
2012	105.997	61.747.381	5.474	11.280
2013*	94.596	51.985.945	4.963	10.475

\*Tallene er ikke sammenlignelige grundet overdragelse af 5 objektive sagsområder til Udbetaling Danmark (UDK) i perioden oktober 2012 til marts 2013.

Det samlede antal aftalerater er faldet fra 106.000 i 2012 til 94.600 i 2013 primært som følge af UDK's overtagelse af 5 objektive sagsområder (familieydelse, underholdsbidrag, boligstøtte, barsel og pension). Da det objektive sagsområde udgjorde ca. 900 mio. kr., anses andelen af aftaler i forhold til den aktuelle restancesum på 697 mio. kr. derfor for forholdsmæssigt stigende sammenlignet med 2012.

### Partnerskabet – SKAT-KL (Økonomiaftalen 2013 og 2014)

KBS har stor andel i, at Partnerskabet SKAT-KL er blevet en del af de sidste to års økonomiaftaler. Årsagen til etableringen af partnerskabet var og er fortsat, at styrke såvel lovgivning som processer, så kommunernes tilgodehavender kan komme hurtigere tilbage i kommunekassen.

Af gode resultater kan bl.a. nævnes lovbestemt særligt løntræk, hvor fokus er påvirkning af borgernes adfærd, hvor de ikke agerer som man forventer. For KK har det haft stor betydning, at parkeringsafgifterne er blevet en del af særligt løntræk. Med særligt løntræk kan SKAT tilbageholde 400 kr. hos **alle** borgere med lønindkomst pr. måned til dækning af parkeringsafgifter. I denne kategori har DSB fået tog bøder med og DR manglende licensbetaling.

Derudover er det lykkedes at hæve modregningen i børne- og ungeydelse til 100 % til dækning af manglende betaling for børnepasning – daginstitution og SFO. Igen ud fra den adfærdsregulerende tilgang.

Frem mod økonomiforhandlingerne 2015 arbejder partnerskabet på at komme med yderligere forbedringsforslag bl.a. på følgende områder:

- Træk via skattekortet med op til 18.300 kr. til al offentlig gæld – og ikke som i dag kun til skattegæld.
- Løntræk/særligt løntræk til flytteafregninger (istandsættelse) hvor kommunen er forpligtet til at garantere for betaling af istandsættelse, når borgeren flytter /bliver smidt ud.
- Biblioteksgebyrer og erstatningsmateriale forsøges omfattes af særligt løntræk.
- Procesoptimering – rykkerbreve sker under opkrævning. Løntræk og udlæg sker under inddrivelse. Denne ændring vil forkorte hele processen med 3-6 måneder sammenlignet med i dag, hvor SKAT også rykker for manglende betaling før løntræk.

Den største udfordring i forhold til SKAT's muligheder for at effektivisere inddrivelsen er, at det længe ventede centrale inddrivelsessystem – EFI (Et Fælles Inddrivelsessystem) har været undervejs siden den 1. januar 2007. EFI er sat i kontrolleret drift den 1. september 2013 – et halvt år efter opstart, er der store udfordringer for SKAT med at drifte it-systemet. Det har bl.a. den betydning, at afregningerne fra SKAT falder. Ifølge SKAT er 2013 et ”kurs 68” år sammenlignet med 2012(”kurs 100”).

Det er SKAT's forventning, at EFI er i fuld drift den 1. juli 2014. Det er KBS umiddelbare indtryk fra møderne i partnerskabet, at det er en meget ambitiøs forventning.

### **Gældsrådgivning**

Gældsrådgivning blev igangsat som et pilotprojekt medio 2013 og fortsætter og forventes at blive en del af den normale drift i 2014. Projektet håndteres indenfor CfOK's eget driftsbudget.

Målet er at KBS vil sætte nye standarder for kommunal opkrævning og derigennem sikre bedre rammer for borgernes mulighed for frivilligt at afvikle deres gæld uden at skulle gå fra hus og hjem.

Den gruppe af borgere, som KBS får skabt kontakt til, er borgere som KBS tidligere ikke har været i dialog med og dermed ikke har været sat i betaling tidligere for den gæld, de har til KK.

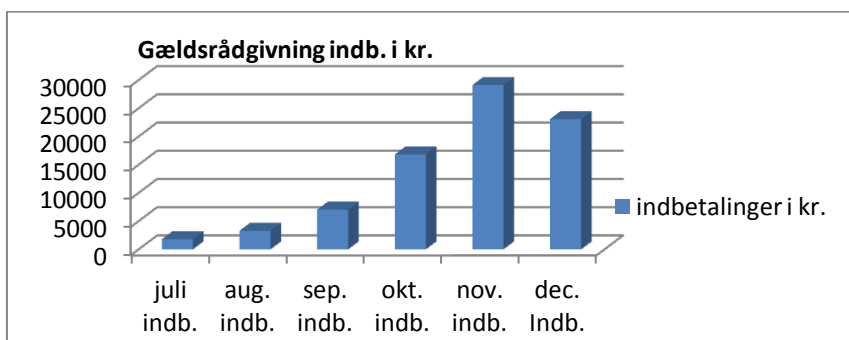
I 2013 har KBS været i kontakt med 85 københavnere med tilbud om gældsrådgivning. Gældsrådgivningen skal bl.a. sikre, at københavnere får betalt husleje, lys, vand og varme og andre løbende

udgifter – også daginstitutionsbetaling - forud for den aktuelle gæld til KK.

Det er lykket at indgået aftaler med 29 af de 85 københavnere svarende til 34 %. KBS har således indgået aftaler med københavnere for 0,5 mio. kr., hvoraf den 0,1 mio. kr. allerede er betalt i perioden juli til december 2013. Der er tale om aftaler som ellers ikke ville være indgået og dermed ville være gældsposter, som SKAT skulle inddrive.

KBS opprioriterer gældsrådgivningen i 2014 og vil afsøge muligheder for at indgå nye samarbejder med andre organisationer, der tilbyder gældsrådgivning og muligvis også banker.

### Månedlige indbetalinger i 2. halvår 2013



### Styrket Borger kontakt øger indtjeningen

KBS, Center for Opkrævning & Kontrol (CfOK) har i 2013 haft fokus på brugen af styrket borgerkontakt.

Ønsket var at skabe en god oplevelse for den enkelte borger, hvad enten det var telefonisk eller et personligt møde og hvor emnerne for samtaler var latente konfliktsamtaler.

For at skabe en ny ramme og dermed en positiv dialog med den enkelte borger blev værktøjet ”styrket borger kontakt” indført.

CfOK har implementeret styrket borgerkontakt i sagsbehandling på telefonen, i den skriftlige kommunikation med københavnere og i møder med borgerne.

Styrket borgerkontakt har i 2013 forøget indtjeningen med ca. 0,5 mio. kr. Målingen er baseret på stigningstaksten i antallet af indgåede aftaler med de københavnere, der selv vælger at ringe til KBS.

CfOK har indgået aftaler med københavnerne i 30 % af telefonsagsbehandlingen i 2013 mod 22 % i 2012.

#### **Baggrundsviden om styrket borgerkontakt**

Konceptet Styrket Borgerkontakt, er et koncept der er udviklet i Holland, og hvor visionen er at man med brug af enkelte og forståelige redskaber kan gøre håndteringen af klager, til og over det offentlige, hurtigere og enklere. At man samtidig fremmer oplevelsen af respekt, lydhørhed og fokus på fair løsninger og processer og at man ved at anvende den sammen tilgang i dagligdagen kan forebygge, at der overhovedet bliver anledning til klage. De Hollandske resultater har vist en besparelse i tid og penge på ca. 20 %, klageproceduren standses i ca. 50 % af sagerne, job tilfredshed hos de ansatte stiger med 20 % og borgertilfredshed stiger med 20 %.

Styrket Borgerkontakt er en hurtig og direkte dialog med borgeren hvor anvendelse af gennemprøvet mæglingsteknikker finder sted. Teknikken der benyttes er kendt og veldokumenteret viden om god dokumentation, dialog og konflikthåndtering, dette for at sikre at man hurtigt, åbent og nysgerrigt får sikret at alle interesser og løsningsmuligheder kommer i spil i vores kontakt med borgeren.

#### **Effektiv budgetstyring af indtægter på ejendomsskat**

KBS påligner og opkræver ejendomsskatter til kommunen via den årlige ejendomsskattebillet, der udsendes ultimo året. Ejendomsskatter består af henholdsvis grundskyld og dækningsafgift (offentlig og erhverv).

I 2013 opkrævede KBS 4.458,1 mio.kr. i ejendomsskatter fordelt på ca. 95.000 ejendomme

#### **Udvikling i indtægter på ejendomsskatter:**

<b>Alle beløb er i mio. kr.</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Grundskyld	2.616,1	2.902,8	2.948,0	3.169,7
Offentlig dækningsafgift	414,0	424,1	373,0	350,9
Erhvervsdækningsafgift	1.025,0	1.050,0	980,0	937,5
<b>Ejendomsskatter i alt</b>	<b>4.055,1</b>	<b>4.376,9</b>	<b>4.301,00</b>	<b>4.458,1</b>

#### **Ændringer i ejendomsvurderinger påvirker kommunens økonomi**

En væsentlig del af sagsbehandlingen er at behandle de vurderingshændelser (skatterettelser af ejendomsskattebilletter), der kommer fra SKAT som følge af SKAT's ændring af ejendoms- og eller grundværdien.

I 2012 behandlede KBS 11.939 vurderingshændelser og i 2013 blev der behandlet 4.849 vurderingshændelser. Årsagen til det store antal i 2012 skyldes, at KBS i det sene forår 2012, modtog et uforholdsmæssigt stort antal vurderingshændelser fra SKAT, som følge af en firdobling af SKAT's bemanning på området. Disse ekstraordinære mange vurderingshændelser betød at kommunen måtte tilbagebetale i omegnen af 600 mio.kr. til ejere af fast ejendom i 2012.

## **Overborgmesteren har rettet henvendelse til skatte- og finansminister**

Som en konsekvens af de mange tilbagebetalinger og de udfordringer, der for tiden er på vurderingsområdet, har Overborgmesteren i juni 2013, taget kontakt til såvel skatte- som finansminister for at få gjort opmærksom på de u hensigtsmæssigheder, der er i den nuværende lovgivning, samt den økonomiske usikkerhed det skaber, når der uvarslet kommer et større antal vurderingshændelser, der påvirker kommunens budget med flere hundrede millioner.

Skatteministeriet har givet udtryk overfor KBS, at de ønsker at inddrage kommunen i arbejdet med den nye vurderingslov - herunder hvordan en mulig konsekvensberegning af SKAT's afgørelser ved ændring af ejendomsvurderingerne kan komme med ud til husejerne sammen med vurderingsmeddelelsen, så borgerne kan forholde sig til ændringen indenfor den klagefrist, der er til SKAT.

I dag kommer konsekvensberegningen først 1/2 år efter den ordinære vurderingsmeddelelse, når ejendomsskattebilletten udsendes. KBS ser frem til at deltage arbejdet i regi af KL eller bilateralt med skatteministeriet.

## **Lån til betaling af ejendomsskat – færre låntagere men stigende udlån**

Lån til betaling af ejendomsskat er et lovreguleret område forbeholdt pensionister.

Antallet af låntagere er siden 2009 faldet stødt fra at være 3.368 til i 2013 at være på 2.632.

Faldet i antal låntagere må primært tilskrives at renten for at modtage lån blev ændret til markedsrente, ved lov nr. 1547 af 21. december 2010. At det samlede udlån er steget, skyldes at ejendomsskatterne løbende er steget som følge af den politisk vedtaget reguleringsprocent der hvert år i juni fastsættes af folketingets finansudvalg og må ligge mellem 3 og 7 %.

Det samlede udlån udgjorde 545,9 mio.kr. ultimo 2013.

## **Udviklingen i lån til betaling af ejendomsskatter**

<b>Alle beløb er i mio. kr.</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Ydede lån	54,6	60,5	67,8	80,9	76,3	79,0	75,0
Samlet lån – ultimo året	349,6	382,3	431,2	476,8	496,2	537,2	545,9
Antal låntagere (personer)	2872	3178	3368	3254	3046	2854	2642