



ASIAKASMAKSUJEN LASKUTUKSEN KULKU

Vammaisneuvosto 27.9.2017

LASKUTUKSESTA VASTAAVAT TOIMIJAT

ASIAKASMAKSUTIIMI	TALOUSPALVELUKESKUS	INTRUM JUSTITIA OY
• Tulositonnaisten asiakasmaksujen määrittely ja asiakasmaksujen laskutus • Vanhus- ja vammaispalvelut, päihdepalvelut sekä lapsiperheiden kotipalvelu • Laskuja n. 10200 kpl/kk • 5 työntekijää	• Vastaa kaupungin talouspalveluista, mm. laskutus- ja perintätehtävistä • n. 60 työntekijää	• Kaupungin kanssa yhteistyösopimus perintätehtävien hoitamisesta • Maksumuistutukset, perintätoimenpiteet sekä asiakaspalvelu • Laki saatavien perinnästä 153/1999, säädetty mm. perintätoimien aikarajat

OSTOPALVELUKUMPPANIT:

- Laskuttavat asiakkailta ylläpitomaksuja asumisesta, kuten vuokra- ja ateriamaksuja

LASKUTUKSEN VAIHEET

ASIAKSMAKSUTIIMI	TALOUSPALVELUKESKUS	INTRUM JUSTITIA OY
• Muodostaa asiakas- ja potilastietojärjestelmissä laskutusaineiston eli tiedot laskutettavista palveluista - Osa tiedoista muodostuu automaattisesti, esim. hoitajien kirjauksista • Siirtää laskutusaineiston Talouspalvelukeskukselle Sap-järjestelmään kerran kuukaudessa • Tekee korjausajot kerran viikossa niiden laskujen osalta, jotka ovat virheen vuoksi tehty uudestaan tai, joita ei ole voitu lähettää SAP:iin alkuperäisen aineiston yhteydessä	• On sopinut jokaisella palvelun kanssa tietyn päivän kuukaudessa, jolloin laskutusaineisto siirretään SAP:iin • Muodostaa asiakkaille laskut SAP:ssa - Laskuille annetaan maksuajaksi laskun päiväyksestä laskien 14 päivää + kolme pankkipäivää • Siirtää perintätoimiston muistutuspalveluun erääntyneet laskut, kun eräpäivästä on kulunut 17 päivää - Tekee siirtoajot viikoittain pääsääntöisesti tiistaina	• Lähettää erääntyneiden laskujen maksumuistutukset asiakkaille - Muistutuksesta peritään 2,10 e ja viivästyskorko 7 % • Jos asiakas ei maksa erääntynyttä laskua maksumuistutuksen eräpäivään mennessä, asia siirtyy perintään • Tekee asiakkaan kanssa maksusuunnitelmia • Jos lasku on siirtynyt Intrumiin virheellisesti, esim. työntekijän virheen seurauksena, asiakas ei joudu maksamaan perintäkuluja

ESIMERKKI



1.6.2017

Asiakkuus
alkaa

25.7.2017

Kesäkuun
laskujen
laskutusajo

11.8.2017

Kesäkuun laskun
eräpäivä

29.8.2017

Lasku siirtyy Intrumiin
ja asiakkaalle
lähetetään
maksumuistutus

LASKUJEN MUUTOKSET JA MAKSUSUUNNITELMAT

ASIAKASMAKSUTIIMI	TALOUSPALVELUKESKUS	INTRUM JUSTITIA OY
• Ei toimi pelkkänä laskuttajana, vaan työssä myös sosiaalihuollollinen näkökulma • Tehtävänä asiakaspalvelu • Selvittää mahdolliset virheet ja pyytää virheellisten laskujen poistoa Talouspalvelukeskuksesta • Tekee asiakkaan kanssa maksusuunnitelmia, esim. asiakas maksaa laskun 2 osassa Pyytää Talouspalvelukeskusta siirtämään laskun eräpäivää • Pääsääntöisesti 1kk eräpäivän siirtoja, oikeus enintään 3 kk siirroille	• Tekee tarvittavat muutokset laskuihin, kuten eräpäivän siirrot ja virheellisten laskujen poistot • Laskutuspalveluiden esimies päättää pidemmistä eräpäivän siirroista, oikeus enintään 12 kk siirrolle • Tulosalueiden johtajat päättävät, jos aiheellisen laskun perinnästä luovutaan	• Tekee maksusuunnitelmia perintään siirtyneiden laskujen osalta

ASIAKASPALVELUN TOIMINTAMALLI

– KEINOT KOHTUUTTOMIEN TILANTEIDEN ESTÄMISEKSI:

- **Neuvonta ja ohjaus toimeentuloon ja talouteen liittyvissä asioissa:** asiakkaille kuuluvien ensisijaisten sosiaalietuuksien vireille saattaminen jne.
- **Maksusuunnitelmat:** laskun eräpäivän siirto ja maksaminen osissa laskusuman tasoittamiseksi
- **Asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen:** määräaikaiset päätökset maksun alentamisesta tai vapautuksesta, mikäli maksun periminen vaarantaisi asiakkaan tai tämän perheen toimeentulon tai asiakkaan lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamisen
- **Edunvalvonnan tarpeen selvittäminen ja hakeminen**

