



Svar på Antero Eerolas och 27 andra ledamöters motion om att upphöra med att anlita privata inkassobolag vid indrivningen av avgifter för social- och hälsovårdstjänster

VD/4591/00.02.00.03/2019

JTS/AT/HH/LL/AP

Antero Eerola och 27 andra ledamöter lämnade in följande motion i enlighet med förvaltningsstadgan:

"Om att upphöra med att anlita privata inkassobolag vid indrivningen av avgifter för social- och hälsovårdstjänster

Vanda stad anlitar endast privata inkassobolag vid indrivningen av avgifter för social- och hälsovårdstjänster.

Särskilt när det gäller hälsocentralsavgifter kan ett brev från ett inkassobolag skickas i väg väldigt snabbt, utan att staden ens skickar ett påminnelsebrev om att avgiften är försenad.

De privata inkassobolagen har som målsättning att maximera sina intäkter. Därför tar de ännu i tillägg ut höga indrivningsavgifter på de försenade avgifterna. På så vis kan en liten summa snabbt växa sig stor. Särskilt för låginkomsttagare kan situationen förändras till det orimliga. Att avgifter samlar sig och ökar bidrar till att ytterligare fördjupa deras betalningssvårigheter.

Att avgifter lämnas obetalda kan, förutom på låga inkomster, också bero på problem med livshanteringen. I båda fallen försvårar dock den snabba ökningen av avgifterna ytterligare livssituationen för dessa människor.

På basis av ovanstående och med hänvisning till kapitel 22 punkt 1 i Vanda stads förvaltningsstadga lämnar vi, undertecknade ledamöter, in följande motion:

* Vanda stad upphör med att anlita privata inkassobolag vid indrivningen av avgifter för social- och hälsovårdstjänster, gör en utredning om att överföra indrivningsverksamheten till att utgöra stadens egen verksamhet och vänder sig till Kommunförbundet med en begäran om att Kommunförbundet utreder vilka möjligheter de finns för kommunerna att grunda ett gemensamt icke-vinstbringande inkassobolag."

Stadsfullmäktige 20.5.2019 § 22

Beslut:

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Verksamhetsområdet för social- och hälsovård konstaterar följande som sitt svar:

Enligt Vanda stads fakturerings- och indrivningsanvisningar faktureras och indrivs stadens fordringar utan dröjsmål, effektivt och ekonomiskt med iakttagande av lagstiftningen, stadens förvaltningsstadga och fattade beslut samt genom att beakta avtal, god indrivningssed och kundservicens krav.



Fakturorna som Vanda stad skickar ut har en betalningstid på minst 17 dagar räknat från fakturans datum. Vidare väntar staden i enlighet med lagen om indrivning av fordringar (513/1999, ändrad 28/2005, indrivningslagen) minst 14 dagar från förfallodagen innan den skickar en betalningspåminnelse. Gälldenären har således en sammanlagd betalningstid på minst en månad räknat från fakturans datum innan det skickas ut en betalningspåminnelse. Betalningspåminnelseavgiften för Vanda stads fordringar är 2,10 euro för gälldenären. Samma gäller också för hälsocentralavgifterna.

Möjlighet att förhandla om betalningsuppskov och beviljande av befrielse

Vid betalningssvårigheter kan gälldenären i enlighet med 10 § i kapitel 16 i Vanda stads förvaltningsstadga förhandla om beviljande av uppskov inom ramen för den angivna betalningstiden på minst en månad. Gälldenären kan ansöka om betalningsuppskov genom en fritt formulerad ansökan per telefon eller skriftligen. Alla de personer vid Vanda stads ekonomiservicecentral som sköter försäljningsfakturerings och -reskontra har befogenhet att bevilja betalningsuppskov för fordringar som är högst 500 euro och maximalt för fyra månader. Dessutom har serviceföreståndarna för de enheter som sköter försäljningsfakturerings och -reskontra vid Vanda stads ekonomiservicecentral rätt att bevilja betalningsuppskov för fordringar som är högst 5 000 euro och maximalt för 12 månader, och en kundrelationschef har rätt att bevilja betalningsuppskov för fordringar som är högst 10 000 euro och maximalt för 18 månader. Av gälldenären uppbärs varken några kostnader för behandlingen och beviljandet av betalningsuppskov eller ränta för den förlängda betalningstiden.

Vidare kan gälldenären i enlighet med 11 § i kapitel 16 i Vanda stads ekonomistadga förhandla om beviljande av befrielse delvis eller helt från betalning av offentlig- eller privaträttsliga avgifter.

Utkomststöd, ekonomi- och skuldrådgivning samt social kreditgivning

En person eller familj, vars inkomster och tillgångar inte räcker till för oundgängliga dagliga utgifter kan få grundläggande utkomststöd som beviljas av FPA. Kompletterande och förebyggande utkomststöd ansöks från kommunen.

Avgiftsfri ekonomi- och skuldrådgivning som erbjuds av rättshjälpsbyråer är avsedd för privatpersoner samt yrkesutövare och näringsidkare som bedriver småskalig företagsverksamhet.

Den sociala kreditgivningen är en kreditgivningsform inom socialvården som syftar till att förebygga ekonomisk utslagning och överskuldsättning och främja en persons eller en familjs förmåga att klara sig på egen hand.

Indrivningslagstiftningen

Indrivningslagstiftningen innehåller detaljerade bestämmelser om indrivningsverksamheten. En indrivningsbyrå måste ha koncession och dess verksamhet övervakas av tillståndsmyndigheterna. Därutöver övervakar konsumentombudsmannen indrivningen av konsumentfordringar.

Dröjsmålsräntan är ingen indrivningskostnad. Beloppet på dröjsmålsräntorna kan jämkas utgående från räntelagen och även på basis av att indrivningen av en skuld har fördröjts utan gälldenärens förskyllan.



Räntelagen tillämpas inte på ett skuldförhållande som bygger på offentligrättslig grund. Dröjsmålsränta enligt räntelagen kan inte tas ut på en kommuns offentligrättsliga avgift, om det inte i den lag som gäller avgiften särskilt bestäms om detta.

Användningen av en indrivningsbyrå

Merparten av Finlands kommuner använder en indrivningsbyrås tjänster vid indrivning, och sparar sålunda in betydligt i både direkta och indirekta förvaltningskostnader samtidigt som man garanterar att de egna fordringarna fås in. Om fordringarna inte tas ut av gäldenären, är det i praktiken stadsborna som indirekt får stå för kostnaderna.

Vanda stadsstyrelse har 4.9.2009 § 15 beslutat att lägga ut indrivningsservicen till indrivningsbyrån Intrum Justitia Oy. Indrivningsservicen konkurrensutsattes på nytt, och stadsstyrelsen beslutade 3.3.2014 § 15 välja Intrum Justitia Oy som lämnat det totalekonomiskt sett förmånligaste anbudet till indrivningsbyrå. För tillfället konkurrensutsätts produktionen av indrivningsservicen på nytt.

I konkurrensutsättningen av indrivningsservicen har serviceproducenten förbundit sig att följa lagen och iakttä god indrivningssed och att följa de avtalsvillkor som Vanda stad ställt upp som en kompletterande del av anbudsförfarandet.

Intrum Oy ingår betalningsavtal med gäldenärerna i enlighet med de principer som fastställts av Vanda stad, med beaktande av gäldenärens ekonomiska situation. En persons betalningsförmåga, typen av fordran (t.ex. hälsocentralsavgift eller debitering för omsorgstjänster) och fordrans storlek beaktas när möjligheten att skicka ut offentligrättsliga fordringar för utsökning och inleda rättslig indrivning av privaträttsliga fordringar utreds. En gäldenär kan avbryta indrivningen av en fordran och begära att den överlämnas direkt till rättslig indrivning, om gäldenären anser det vara ett fördelaktigare alternativ för sig själv.

Intrum Oy skickar som Vanda stads uppdragsgivare en betalningspåminnelse, för vilken debiteras en betalningspåminnelseavgift på 2,10 euro. Följande åtgärd är ett första betalningskrav, för vilket debiteras 4,50 euro. För det andra betalningskravet debiteras 2,25 euro.

Enligt avtalet sker en indrivning som sköts av uppdragshavaren med iakttagande av lagen och god indrivningssed. Dessutom har man i avtalet bl.a. gjort en strängare begränsning av antalet betalningskrav som skickas ut än vad indrivningslagen kräver. I avtalet har man, som en del av uppföljningen av hur servicenivån förverkligas, kommit överens om samarbete i anslutning till styrningen av servicen och uppdragshavarens rapportering. Indrivningsordningen har i all indrivning som skett inom ramen för avtalet, under hela avtalstiden följt kraven i den reviderade indrivningslagen (först dröjsmålsräntorna, sedan kapitalet och till sist indrivningskostnaderna)

Staden tar varje år emot enstaka kundreklamationer, samt annan kundrespons på cirka 100 st. totalt, i anslutning till den utlagda indrivningsservicen. Responsen har närmast gällt stadens förfarande att ge indrivningsservicen till en professionell instans som eftersträvar vinst.



Att ordna indrivningsverksamheten som stadens egen verksamhet

Enligt indrivningslagen får till en uppdragstagare inte för indrivning överlåtas sådana offentlighetsrättsliga betalningspåföljder som på grund av ett lagstridigt förfarande påförts och kan drivas in genom utsökning utan dom eller beslut på det sätt som bestäms i lagen om indrivning av skatter och avgifter i utsökningsväg. Indrivningen av dylika fordringar, t.ex. felparkeringsavgifter, sköts av staden som egen verksamhet.

Att ordna hela indrivningsverksamheten som stadens egen verksamhet skulle förutsätta betydande ändringar i datasystemet, att det skapas kundservice nummer och andra servicekanaler, personalen får kompletterande utbildning och att det anställs kundservicepersonal, indrivningsjurister, dataexperter och chefer för att sköta indrivningsverksamheten. Att överföra indrivningsverksamheten till stadens egen verksamhet skulle enligt ekonomiservicecentralen förutsätta minst 150 000 euro i kostnader för själva startprocessen och mångdubbla kostnader årligen.

Genom den nuvarande verksamhetsmodellen erbjuder Vanda stad mångsidiga möjligheter att planera betalningen av räkningar och balansera ekonomin utan att någon indrivning inleds. Räkningarna ges en månads betalningstid innan några som helst indrivningsåtgärder inleds. Inom ramen för denna betalningstid kan klienten förhandla om räntefritt betalningsuppskov för den räkning som skickats. Dessutom erbjuder Vanda stad och andra aktörer inom den offentliga förvaltningen flera olika stödformer för personer som har svårigheter med sin ekonomi eller är överskuldssatta. Man kan också förhandla med Vanda stad om att delvis eller helt beviljas befrielse från att betala en räkning. Om indrivningen anses vara oskälig kan staden avstå från att driva in räkningen.

Att det förekommit enstaka missförhållanden i den privata indrivningen av fordringar, vilka behandlats i offentligheten, kan inte anses vara en hållbar motivering för att överföra indrivningen av fordringar till stadens egen verksamhet i ett läge, där detta arrangemang helt tydligt medför betydande extra kostnader. Det gällande avtalet mellan Vanda stad och Intrum Oy är kostnadseffektivt för staden och samarbetet har varit fungerande. Vanda stad följer upp innehållet och avtalsenligheten i den utlagda servicen och det har varken uppdragats några brister i uppdragshavarens service eller något som skulle strida mot avtalet. Utgående från det som beskrivs ovan är det inte ändamålsenligt att ändra nuvarande praxis.

Eventuella särlösningar i vårdreformen för Nyland, huvudstadsregionen eller Helsingfors utreds före utgången av detta år. Slutresultatet av utredningen i fråga och vårdreformen överlag kommer antagligen att ha en stor inverkan på produktionen av hälsovårdstjänster i såväl Vanda stad som i övriga kommuner i Nyland. En utredning om produktionen av ekonomiska förvaltningstjänster ska utföras i sin helhet – inte bara för indrivningsverksamhetens del – efter att resultatet av vårdreformen och tidtabellen har klarnat.

Vanda stad har beslutat att lägga ut indrivningsservicen (stadsstyrelsen 4.9.2009 § 15), och konkurrensutsättningen vanns då av indrivningsbyrån Intrum Justitia Oy som var förmånligast totalekonomiskt sett. Indrivningsservicen har konkurrensutsatts två gånger efter detta (stadsstyrelsen 3.3.2014 § 15 och i stadsstyrelsens övertagningsförfarande 3.6.2019 ett beslut delegerat till direktören för ekonomiservicecentralen enligt 7 § i kapitel 4 i förvaltningsstadgan). Ett anskaffningspris för 4 år framåt i enlighet med det föregående beslutet om indrivningsservice (2014) var 1 117 640 euro och för tillfället är priset för 4 år 768 370 euro i enlighet med det gällande avtal som ingåtts med Intrum Oy.



Ett förslag om att göra en utredning om att överföra indrivningsverksamheten till att utgöra stadens egen verksamhet förefaller i och för sig lönt att understöda och det finns skäl att göra det med jämna mellanrum. Det kunde också vara motiverat att vända sig till Kommunförbundet med en begäran om att utreda vilka möjligheter det finns för kommunerna att grunda ett gemensamt icke-vinstbringande inkassobolag, sedan när resultatet av vårdreformen har klarnat.

Stadsstyrelsen 28.10.2019 § 7

Förslag av biträdande stadsdirektören för verksamhetsområdet för social- och hälsovård:

Fullmäktige beslutar att

- a) ge Antero Eerola och de 27 andra som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och att
- b) föreslå att stadsfullmäktige antecknar stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Stadsfullmäktige 11.11.2019 § 9

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Vidare antecknades att samtliga fullmäktigegrupper i stadsfullmäktige lämnade in följande protokollsuttalande i ärendet:

"Fullmäktige förutsätter att det i fortsättningen informeras separat om möjligheterna att ansöka om uppskov eller i orimliga situationer om befrielse i fråga om räkningar som gäller stadens serviceavgifter och går till indrivning."

Bilaga:

- Antero Eerolas och 27 andra ledamöters motion om att upphöra med att anlita privata inkassobolag vid indrivningen av avgifter för social- och hälsovårdstjänster

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärsförbud

Närmare information:

Hanna Heinikainen, ekonomichef, tfn 050 312 2109, fornamn.efternamn[at]vantaa.fi