



## Svar på fullmäktigemotion om att överföra hela klientfaktureringen till egen verksamhet inom välfärdsområdet, Maria Tolppanen

Välfärdsområdesstyrelse 13.02.2023 § 54

Beredare

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 044 323 1740, fornamn.efternamn@ovph.fi

All fakturering av klienterna inom välfärdsområdet sker inom ramen för avgiftsenhetens verksamhet. Där hanteras såväl primärvårdens, tandvårdens, socialvårdens och specialistsjukvårdens avgifter samt hyror för boenden. Fakturering, inkomstutredningar, avgiftsberäkningar, reskontrahantering och behandling av avgiftsnedsättning sker på avgiftsenheten. Att bygga upp avgiftsenheten från start har medfört många utmaningar pga. de många klientdatasystemen med helt olika hantering och funktion och en personal utspridd över hela området, med olika bakgrund, vana och angreppssätt när det gäller hanteringen av avgifterna och ofta utan backup vid frånvaro. Arbetet med att ta i bruk en gemensam reskontra för att kunna samköra uppgifterna till bokföringen och därmed också sköta kontrollen och hanteringen av avgiftstaket har medfört stort jobb under hela det gångna året. De sista delarna övergår till samma hantering under vårvintern. Siktet är inställt på en effektiverad och harmoniserad fakturering och hantering av avgifterna men också att sköta klientkontakterna på ett smidigt och effektivt sätt. Goda förutsättningar finns att kunna effektivera den delen av verksamheten.

Indrivningsverksamheten sköts däremot av en professionell indrivningsfirma. Det finns i dag inte beredskap, vare sig systemmässigt eller resursmässigt att sköta indrivningen i egen regi. Indrivningsverksamhet kräver en kompetens som idag inte finns inom välfärdsområdet. För att kunna bygga upp en egen indrivningsverksamhet krävs nyrekryteringar av expertis och systemanskaffningar. Det är inte heller lätt att rekrytera resurser för indrivningsverksamhet inom ett förhållandevis litet lokalt område där de flesta känner varandra och indrivning kan upplevas som psykiskt betungande för personalen. Den utlokaliserade indrivningen är däremot kostnadsfri för välfärdsområdet, den sköts på båda språken och av erfaren personal som också sköter indrivningen för andra välfärdsområden.

Indrivningsverksamheten är kringgärdad av lagstiftning, vilket säkerställer klienternas rättigheter och skydd mot överstora skulder. Välfärdsområdet har idag skyldighet att nedsätta avgifter för klienter som inte klarar av att betala sina avgifter. Det åligger ändå klienten själv att ta kontakt och anhålla om en nedsättning och såvida klienten i tid reagerar och tar ansvar så kan risken för överskuldssatthet avväjas genast.

Klientfaktureringen uppgår till 50 miljoner medan klienthyrorna uppgår till 7 miljoner. Även om dessa avgifter inte täcker mer än 7 % av kostnaderna så är den egna avgiften en viktig del av helheten.

Mot ovanstående bakgrund, såväl kostnadsmissiga men också resursmissiga skäl finns det idag inga möjligheter till att bedriva indrivningsverksamhet i egen regi.

### Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina

föreslår, att indrivningen fortsätter som utlokaliserad verksamhet. Områdesstyrelsen beslutar avge denna redogörelse som svar på motionen till områdesfullmäktige. Styrelsen föreslår för fullmäktige, att motionen härmed är slutbehandlad.

### Beslut:

Förslaget godkändes.



Distribution

Välfärdsområdesfullmäktige 20.02.2023 § 12  
237/00.02.01.00/2023

Beredare Nystrand Lena  
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 044 323 1740, fornamn.efternamn@ovph.fi

**Styrelsen**

föreslår, att fullmäktige godkänner ovanstående redogörelse som svar på motionen, samt förklarar motionen slutbehandlad.

**Beslut:**

Förslaget godkändes.

Distribution