

# Avrop inkassotjänster

Marika Suenaga, ekonomiassistent

Hanna Andersson, kommunjurist/upphandlingsansvarig



# En växande landsbygdskommun med närhet, trygghet och livskvalitet



# Påminnelse och inkasso i Heby kommun

- Heby kommun har köpt tjänsterna i många år och har nu långtidsbevakning hos tre tidigare leverantörer.
- I Heby är det två enheter som skickar fakturor, ekonomienheten och tekniska enheten.
- Vi skickar ungefär 35 000 fakturor/år



# Utgångsläget

- Inte helt nöjda med befintlig leverantör
- Vi valde att inte utnyttja möjlighet till förlängning
- Vi gick igenom Adda:s stödmaterial
- Bestämde oss för att avropa



# Uppstart

- Vi gjorde en avropsanmälan
- Vi kontaktade leverantören
- Vi deltog i ett gemensamt uppstartsmöte vecka 35 då vi gick igenom övergripande förutsättningar.
- Därefter hade ekonomienheten respektive tekniska enheten enskilda möten med leverantören



# Igångsättning

- Tillsammans med leverantören gick vi igenom vilka tjänster som skulle ingå för de två enheterna
- Kontrakthandlingar togs fram och undertecknades, preliminärt v 38 - 42
- Implementeringsfas med testfiler
- Skarp drift vecka 48, den senare starten berodde på att vi ville ta emot betalningarna i vårt befintliga filformat.



# Avtalstid

- 880 ärenden första året, 32 dagars genomsnittlig behandlingstid
- Vi tycker att tjänsterna fungerar bra
- Vi har utsedd kontaktperson, kommunikationen fungerar bra och vi har möjlighet att ta ut statistik.



# Missödet...

- I mars 2025 flyttade vi vårt ekonomisystem från egen server till molnet
- Av misstag en testfil till Svea som skickade ut en massa felaktiga påminnelser
- Ledde till en massa påringningar och extra administration för Svea som dessutom hjälpte oss att skicka ut ursäkt. Vi la ut info på hemsida. En hel del dubbelbetalningar att hantera.

## Felaktiga fakturakrav har gått ut

Inget värde angivet

2025-03-26

Felaktiga fakturakrav från Heby kommun har gått ut via Svea Inkasso till många av våra fakturamottagare. Dessa är felaktiga och vi håller just nu på och utreder det som har inträffat.

**Du ska inte betala** aktuell påminnelse utan du kan bortse från denna. Information kommer att gå ut via Svea Inkasso om det inträffade. Förklaringen är en uppdatering av vårt ekonomisystem där detta misstag har uppstått.

**Har du redan betalat** denna påminnelse så kan du kontakta oss via [faktura@heby.se](mailto:faktura@heby.se) så ordnar vi en skyndsam återbetalning.

Vi ber om ursäkt för det inträffade och för den oro som det har skapat.

Med vänlig hälsning Ekonomienheten, Heby kommun