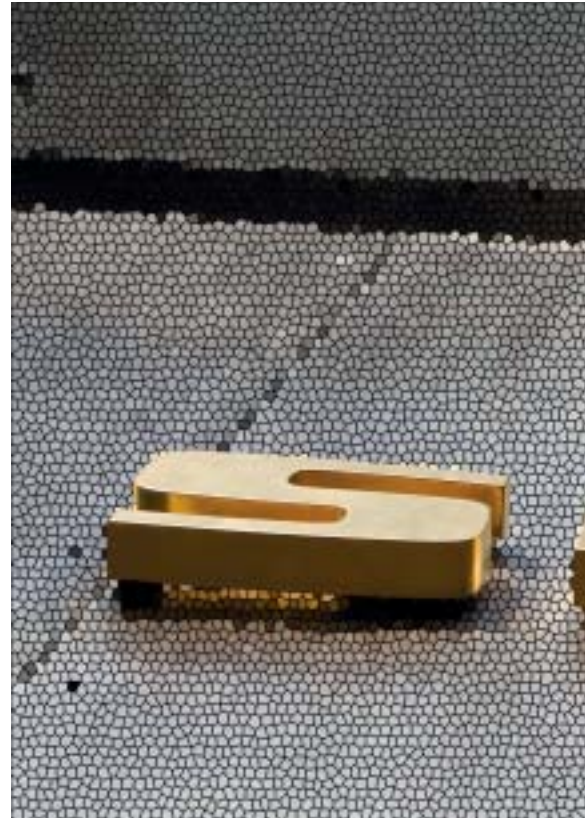


Når facaden krakellerer



Arbejds miljø: Der kan være mange gode grunde til, at medarbejdere rundt omkring i SKAT ind i mellem går rundt med lidt ondt i motivationen og døjer med arbejdsmiljøet. Det handler ikke bare om, at SKAT skal overholde arbejdsmiljølovgivningen, men i høj grad også om troværdighed og tillid til, at ledelsen også holder, det de lover.

Ole Kjær kan ikke løse opgaverne alene - han er nødt til at have personalet med!

Udsagnet svæver op i luften, finder en plads over alle de andre udsagn, der kommer i løbet af samtalen - og bliver hængende.

Det er Peter Hansen, Dansk Told & Skatteforbunds afdelingsformand ved DTS København, der har foreslået en bred snak om, hvordan det står til med arbejdsmiljøet. I SKAT - men med naturligt udgangspunkt i forholdene ved Skattecenter København.

Med sig har han Susanne Mogensen, som sidder i kassen ved skattecentrets adresse på Sluseholmen, Susy Hansen, der er beskæftiget med toldopgaven på Tagensvej og endelig Claus Larsen, der arbejder med smuglerikontrol med udgangspunkt i Københavns Lufthavn.

Der er naturligvis de "klassiske" problemer med det fysiske arbejdsmiljø - støj, luft og varme. Der er prioriteringen af medarbejdernes sikkerhed. Men også en række mere "bløde" punkter, der bestemt påvirker det psykiske arbejdsmiljø og er med til at sætte værdier og visioner i SKAT under pres.

Nogle er "grounded"

Fair play i personaleadministrationen - det trænger vi til!

Det er ikke fordi, der mangler vilje til mobilitet blandt medlemmerne ved Skattecenter København. Faktisk er der en del, der gerne ville prøve nye arbejdsopgaver efter etableringen af SKAT - men det er ikke alle, der får lov.

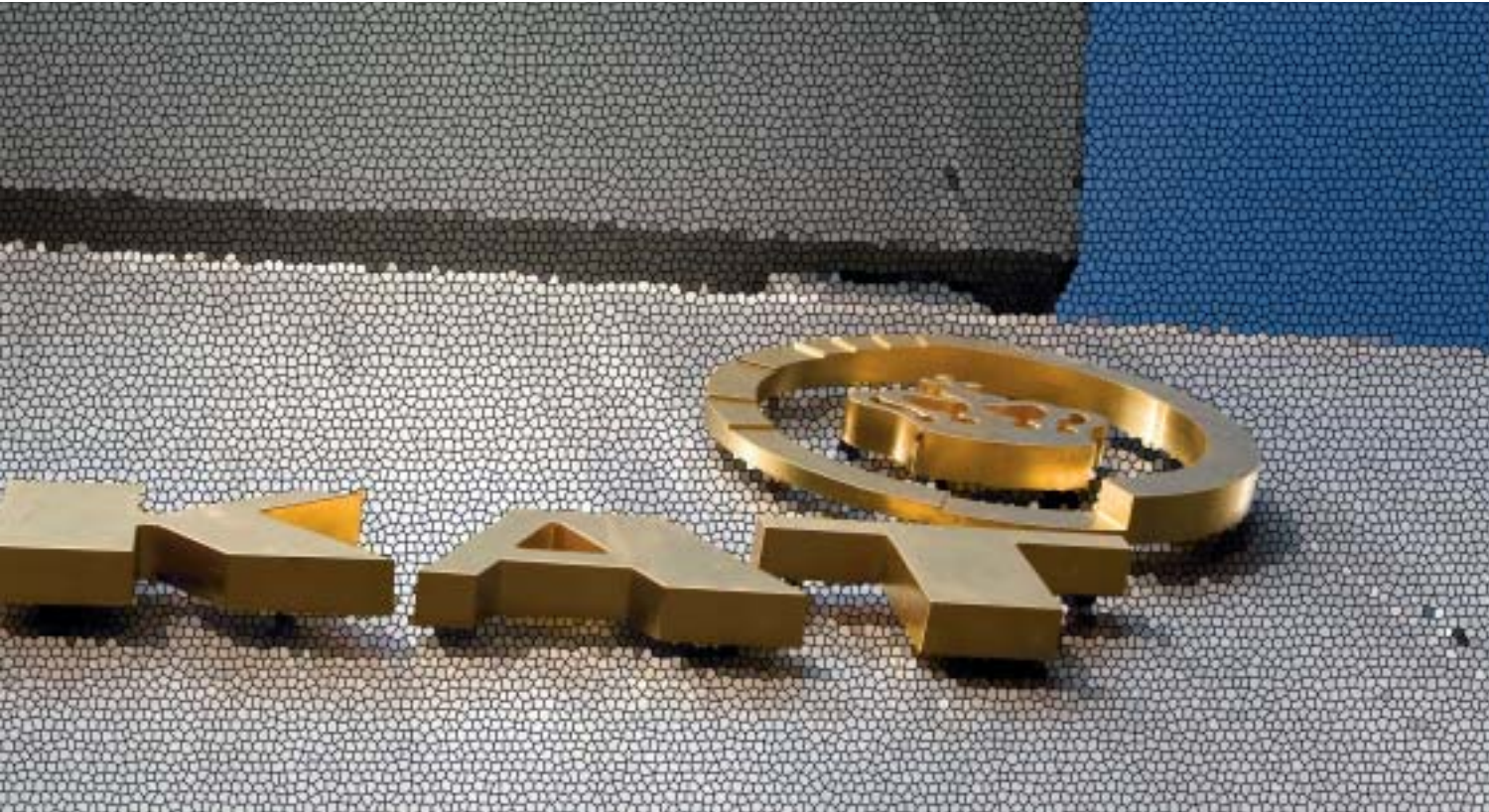
"Vi oplever en lagdeling. Der er medarbejdere på "1. klasse", som får lov til at flytte - og så er der dem, som er "grounded", og bare må blive, hvor de er", fortæller Peter - og giver et konkret eksempel, hvor en medarbejder i bogholderiet ikke fik lov til at søge til SKATs Inddrivelsescenter. Selvom der var slået en stilling op og alle procedurer var fulgt.

"Vi har tidligere accepteret, at der kan gå op til tre måneder - svarende til opsigelsesvarsel - inden et medlem kan få lov til at flytte til en ny opgave. Men når der går politik i det, så gælder det åbenbart ikke længere", beklager Peter - og peger på, at det især er omkring bogholderiet og inddrivelsesopgaven, der har været problemer.

Ledelsen må bakke op

Hvorfor skal vi tro på det denne gang!

Sporene skræmmer lidt. I det gamle ToldSkat har der været idegrundlag. Der har været værdier. Og alligevel er der en del medarbejdere, som føler, at når det kommer til stykket, så



Fotocollage: fagpress/Mikael Hjulter

har alle disse gode ord ikke været det papir værd, de var trykt på.

“Jeg kan have svært ved at se, hvad der gør, at vi skal stole på værdierne denne gang. De sidste værdier løb ledelsen fra”, siger Peter.

Som et andet område, hvor der har været problemer med at få udmøntet indgåede aftaler, peger Peter på lønområdet - bl.a. aftalen om Ny Løn, hvor mange af bladene er faldet af de grønne skove og guld det glimter knapt så meget.

Personalepolitikken venter alle meget spændt på - om den bliver overholdt og omsat til virkelighed - og lige om hjørnet venter også den nye indsatsstrategi.

“Den tror jeg helt sikkert kommer til at påvirke det fysiske og psykiske arbejdsmiljø”, mener Claus - og Peter fortsætter:

“Jeg er bange for, at vi vil se mange frustrationer, når den nye indsatsstrategi går op for medlemmerne. Vi har lært at arbejde på én måde - og nu skal vi til at arbejde på en helt anden måde. Der må ledelsen virkelig bakke op, når medarbejderne skal “se gennem fingre” med fejl i virksomhederne.”

Træghed - men dialog

Sikkerheden er bragt op gentagende gange - der sker bare ikke noget!

Medarbejdernes sikkerhed skal være i højsædet. Burde man mene. I konkret handling kniber det ind i mellem lidt mere.

I kassen på Sluseholmen frygter de hver

dag, der kan komme et røveri. Kassen ligger tæt ved døren. Der er ingen overfaldsalarm - og på en række andre konkrete områder er det så som så med sikkerheden.

“Vi har haft Det Kriminalpræventive Råd ude for at foretage en sikringsvurdering - og de havde en række anbefalinger til ting, der burde gøres”, fortæller Susanne.

Forholdene er bragt op i Sikkerhedsudvalget, og skattedirektør Johnny Hansen har lovet, at der bliver taget fat på det. Men konkrete handlinger venter de på endnu.

På toldområdet og særligt i Københavns lufthavn er der helt specielle forhold. Her er de ansatte udsat for ganske andre sikkerhedsrisici og -belastninger end ved andet arbejde i SKAT. Her håndterer man bl.a. aggressive personer, narkotika, fødevarer med smittefare, våben - for blot at nævne nogle af de risikomomenter, tolderne er udsat for. Derfor har toldområdet ved Skattecenter København nu også fået sin egen sikkerhedsorganisation.

“Vi har fået et sikkerhedsudvalg op at stå - og det er bestemt positivt”, fortæller Claus - som også tilføjer, at de har fået en rigtig god dialog etableret med den nye toldchef for Øst, Jørgen Madsen.

“Men det er også nødvendigt. For det fysiske og psykiske arbejdsmiljø på området er bestemt ikke i orden. Der har ikke været gjort noget ved det i tre år - hvordan kan det være virkeligheden i en offentlig virksomhed?”, spørger Claus - og tilføjer, at han egentlig bare har det ønske, at ledelsen lever op til gældende lovgivning.

“

Det fysiske og psykiske **arbejdsmiljø** på området er bestemt ikke i orden.

Der har ikke været gjort noget ved det i tre år - hvordan kan det være virkeligheden i en **offentlig virksomhed?**

”

Ekspeditioner kvæler kontrol

Når resten af SKAT er lukket, så kommer de til os!

Et helt specielt problem for medarbejderne på toldområdet er faktisk åbningstiderne. Hvor resten af SKAT har en begrænset åbningstid, så har toldområdet principielt døgnåbent. Både Claus og Susy kan historier om, hvordan telefoner, der vedrører alt andet mellem himmel og jord end lige told, havner hos dem - når andre dele af SKAT har lukket ned.

De føler måske heller ikke helt, at ideen med Kundecentrene, som skulle tage op mod 90% af telefonsamtalerne, helt er slået igennem endnu.

I lufthavnen er tolderne også udsat for, at andre servicefunktioner - som f.eks. luftseksaberne og lufthavnens egen information - er lukket på tidspunkter af døgnet. Men SKAT har døgnåbent - og så henvender kunderne sig meget naturligt her med allehånde problemer, som tolderne hverken har mulighed eller forudsætninger for at løse. Og det koster på produktionen, for den tid går naturligt fra det, der skulle anvendes til at lave toldkontrol af passagerer ved ankomsthallen.

SKAT i lufthavnen kan også godt mærke, at København er et populært turistmål. Sidste år havde man 350.000 ekspeditioner af udlændinge, der ville udføre varer tax-free.

“København tjener ca. 700 millioner på turismen. Så nogen kunne godt være med til at betale for den ekspedition, vi skal foretage i forbindelse med tax-free”, mener Claus. For igen går ressourcerne fra til det, der ellers kunne anvendes på kontrolopgaven.

“Vi må klare ekspeditionerne først og fremmest - også selvom vi har et tip om, at der kommer en med ti kg narkotika. Billedligt talt - for i den praktiske verden vil vi naturligvis forsøge at få kaldt nogen på arbejde eller inddrage politiet. Men i yderste konsekvens er det den afvejning, vi skal foretage”, tilføjer Claus - og fortsætter:

“Hvis vi kunne gøre en forskel omkring kontrol af narkotika og våben - og på den måde gøre det mere sikkert for vores børn og unge at gå i byen i weekenden - ville det betyde noget for mig.”

I lyset af bestræbelserne for at bekæmpe terror peger Claus også på det paradoksale i, at Københavns Lufthavn måske har 70-80 i securitykontrollen til at kontrollere, at der ik-

ke føres våben *ud* af landet - mens tolderne i lufthavnen i gennemsnit kun er tre-fire til at kontrollere, at der ikke føres våben *ind* i Danmark.

“Hvor er det lige risikoen er størst?”, spørger han.

Må ikke koste noget

Som politiet havde et logo med et øje, så burde SKAT få et nyt logo med et lukket øje!

Claus har nærlæst artiklen i Dansk Told & Skat nr. 7/2006, hvor direktør Steffen Normann Hansen bl.a. udtaler, at “*Man skal ikke tage hele den danske toldopgave på sine skuldre, når man er på vagt. Hvis vi som ledelse vurderer, at forholdene er i orden, skal man ikke få stress.*”

Det budskab - og udtalelsen om, at ledelsen sover godt om natten ved, at de ydre grænser kontrolleres af så få personer - betegner Claus som det mest demotiverende budskab fra ledelsen i den tid, han har været ansat.

“Vi har altid kørt på engagementet. Hvis vi nu skal ligge det til side, hvad gør vi så?”, spørger Claus.

Han peger på, at uddannelse af nye kolleger på toldområdet er en by i Rusland.

Susy udtrykker også frustration over ressourcerne. Arbejdet er det samme - der bliver bare færre og færre til at løse det.

Ressourcerne - også til gennemførelse af fusionen - er i det hele taget et problemdyr, der stikker hovedet frem i mange sammenhænge.

“Det er minimalistiske løsninger, som ikke må koste noget. Jeg kan godt savne, at ledelsen råbte vagt i gevær overfor politikerne - men de siger bare ja og amen”, mener Peter - og tilføjer, at ledelsen må stå åbent frem og erkende, at SKAT med de nuværende ressourcer ikke kan nå alle opgaver.

Claus forsvarer dog lederne lidt - for de er også klemt på mange måder.

Og i virkeligheden handler det hele ganske meget om troværdighed og tillid. At man som medarbejder kan stole på det, ledelsen siger og gør.

“Vi skal i hvert fald væk fra den her “Dolf-politik”, hvor man ind i mellem går rundt og slår medarbejderne med en kølle”, siger Peter - og tilføjer: “Det kan kun blive bedre!”

“
Jeg kan godt savne,
at ledelsen råbte
vagt i gevær overfor
politikerne
- men de siger bare
ja og amen.”

”