

Penge i kassen

Inddrivelse: Inddrivelsesopgaven har siden etableringen af SKAT været ét af de områder, der har været mest blæst om. Restancerne er steget - og kommunerne brokker sig over, at de mister penge. Medarbejderne er for få - og er trætte af bøvl og besvær med systemer og nye arbejdsrutiner - fortæller formanden for DTS's Inddrivelsesudvalg. Men der er forbedringer på vej, og det går i den rigtige vej, mener SKATs inddrivelsesdirektør.

Der har været begyndervanskeligheder og problemer. Ikke så få endda. Inddrivelsesopgavens samling i staten har bestemt ikke været let og smertefri.

Med politisk fokus på opgaven. Med restancer, der stiger - selvom nogle af de tal, der har fremgået i pressen slet ikke har hold i virkeligheden. Med en ændret prioritering omkring opgaven - hvordan man som medarbejder skal inddrive restancerne til de offentlige kasser.

Samtidig er det med aftalen om finansloven for 2007 slået helt fast, at Inddrivelsesmyndigheden fortsat skal være en integreret del af SKAT. En beslutning SKATs inddrivelsesdirektør Claus Kaaber er meget tilfreds med. At være en del af det "store SKAT" har ikke kun sine fordele ud fra rent faglige synspunkter - SKAT er trods alt den største "kunde" for Inddrivelsesmyndigheden. Det giver også muligheder for at få omprioriteret ressourcer indenfor SKAT til gavn for inddrivelsesopgaven og et mere sikkert grundlag for udviklingen af det nye Et Fælles Inddrivelsessystem.

Dansk Told &

Skat bragte derfor Claus Kaaber og formanden for forbundets Inddrivelsesudvalg Mogens Osted sammen til en dialog om inddrivelsen her og nu - og i fremtiden.

Mogens Osted med det udgangspunkt, at der er en akut mangel på personale til inddrivelsesopgaverne - og at arbejdet er blevet meget mere "bøvlet" efter fusionen. Claus Kaaber med det udgangspunkt, at der har været bøvl og besvær i forbindelse med fusionen - og SKAT stadig kan gøre meget for at lette arbejdet - men at det nu går i den rigtige retning, og det derfor gælder om at se fremad og få den nye inddrivelsesstrategi ført ud i livet.

"Men ved udgangen af august var de restancer som SKAT inddriver omkring 22 mia. Det er de stadig - selvom vi siden da har fået restancer på 500 mio. fra politiet", fortæller Claus Kaaber, som derfor mener, udviklingen går i den rigtige retning. At restancerne ville stige som en konsekvens af fusionen er da heller ikke nogen overraskelse - og det har skatteministeren klart meldt ud, at han tager ansvaret for.

System til tiden

I slutningen af november samler SKAT de ca. 120 ledere på inddrivelsesområdet til et seminar, hvor man skal drøfte den nye inddrivelsesstrategi.

“Det er medarbejderne og afdelingslederne rundt omkring, der skal gå i dialog om inddrivelsesstrategien - hvad betyder den for os”, understreger Claus Kaaber - og tilføjer, at han tror på, at den nye strategi vil blive et godt strategisk grundlag for indsatsen på inddrivelsesområdet.

Men det handler i høj grad også om at få sat et bred forståelse på de ord, der bliver brugt i forbindelsen med den fremtidige strategi for inddrivelsen.

“Hvad betyder det f.eks., når vi siger, vi skal komme efter “skiderikkerne” - og hvad betyder åbenhed”, siger Claus Kaaber - og tilføjer som et eksempel på åbenhed, at Jyllands Posten lige har fået en opgørelse over restancerne, og om kort tid vil SKAT også kunne levere en opgørelse pr. skatteceter, så journalisterne kan følge med i, hvordan det går.

“Jeg tror da, inddrivelsesstrategien vil være ganske udmærket, når den kommer til at virke. Men den bringer os ikke ud af de aktuelle problemer her og nu. Humlen i det hele er, at der er skåret så kraftigt ned på bemandingen - og alt er blevet meget, meget mere besværligt. Vi glæder os virkelig til at Et Fælles Inddrivelsessystem kommer

i 2009 - og at det så også virker, som det er lagt op til”, siger Mogens Osted - og tilføjer, at han så også håber, at systemet kommer i drift i 2009 - så den spøgefulde betegnelse “7-9-13 systemet”, som det allerede er blevet døbt af folkeviddet, bliver gjort til skamme.

Claus Kaaber forsikrer, at der arbejdes målrettet på, at systemet ikke blot kommer til tiden men også indfrier de store forventninger, der er til det.

“Jeg håber virkelig, at der - også politisk - bliver afsat de nødvendige ressourcer, så systemet kommer til tiden og kan løse de opgaver, der er lagt op til”, fastslår Mogens Osted.

Hjælp på vej

Claus Kaaber medgiver, at de nuværende systemer på inddrivelsesområdet bestemt ikke har gjort arbejdet lettere. Når det gælder personrestancerne i KMD-systemet, så har det f.eks. været nødvendigt med 30 forskellige systemer - et pr. skatteceter - men det er dog bedre end før fusionen, hvor der var 270 kommunale inddrivelsessystemer. I et Fælles Inddrivelsessystem bliver der en række oplysninger, som kun skal registreres ét sted, hvor de i dag skal registreres i en række forskellige systemer og i nogle tilfælde endda dobbelt. Endelig er praksis for, hvordan man registrerer tingene og i hvilke systemer heller ikke altid ens fra skatteceter til skatteceter.

“Vi arbejder nu på at få gjort brugen af systemerne ens over hele



Foto: fagpress/Mikael Hjuler

SKATs nye inddrivelsesstrategi er nu på vej.

“

Jeg håber virkelig, at der - også politisk - bliver afsat de nødvendige **ressourcer**, så systemet kommer til tiden og kan løse de opgaver, der er lagt op til.

”

Mogens Osted





Foto: fagpress/Mikael Hjuler

Mogens Osted ser frem til at fogederne slipper for agenttelefonerne.

“ Der skete det uheldige for os, at en række medarbejdere besluttede at **blive tilbage** i kommunerne. Samtidig kan vi se, at opkrævningsopgaven i dag også er **nødlidende** i kommunerne mange steder - det kan også godt forstærke vort behov for ressourcer.

Claus Kaaber

landet - også for Betalingscentret og Kundecentret”, fortæller Claus Kaaber.

Mogens Osted efterlyser en samling af de 30 KMD-systemer til ét landsdækkende system som en midlertidig løsning, indtil Et Fælles Inddrivelsessystem er klar. Men det er desværre ikke muligt, fortæller Claus Kaaber. Den idé har været lanceret, men svaret fra it-specialisterne er, at det vil være alt for risikabelt.

Man håber dog at kunne lave en “overbygning” på de 30 KMD-systemer. Nok ikke med adgang til sagsbehandling - men med landsdækkende forespørgselsadgang. Og som en midlertidig løsning at få nogle af oplysningerne i de forskellige systemer - bl.a. gæld, indkomst og fast ejendom - kørt sammen via business object, så inddrivelsesmedarbejderne på den måde kan få et bedre værktøj i forbindelse med deres arbejde.

Telefoner på vej til kundecentre

Mogens Osted peger på, at en sag tager længere tid i dag. Ikke blot fordi, der har været problemer med it-systemerne og mange telefonforespørgsler - men også fordi man skal omkring langt flere systemer for at løse sagen.

Claus Kaaber er enig i, at der skal undersøges flere ting - men han køber ikke nødvendigvis påstanden om, at det samlet set tager længere tid at løse en sag. Ganske mange af “kunderne” er gengangere, hvor SKAT skal inddrive flere forskellige krav. Da SKAT modtog inddrivelsessagerne fra politiet viste det sig f.eks., at SKAT - skattecentre eller Inddrivelsescentret - i forvejen havde krav på 55-60% af restanterne. Der er i dag over 40% af KMD IND-sagerne - ca. 100.000 - der også er aktive sager i Inddrivelsescentrets RIS-system. Derfor er Claus Kaabers modpåstand, at det måske tager længere tid for den enkelte medarbejder - men samlet set ikke tager længere tid for SKAT. Før var der måske tre forskellige medarbejdere, der i forskellige systemer skulle bruge tid på en restant. Nu er det kun én medarbejder - som ikke vil bruge mere tid end de tre før gjorde tilsammen.

Når det gælder telefonerne, er der også hjælp på vej. Claus Kaaber fortæller, at i løbet af næste forår skal Kundecentrene overtage de generelle telefonsamtaler på inddrivelsesområdet. Det betyder f.eks., at de vil kunne indgå aftaler - indenfor nogle generelle rammer - med restanterne, men også at pantefogederne rundt omkring ved skattecentre slipper for agenttelefonerne.

“Det ser vi frem til - og det vil kunne hjælpe os med at komme til bunds i sagerne”, si-

ger Mogens Osted.

“Derfor ser jeg også en fare i, hvis man hænger alt op på, at der kommer Et Fælles Inddrivelsessystem. Vi kan allerede nu gøre noget for at lette arbejdet - og det er da f.eks. problematisk, hvis man hele tiden bliver afbrudt af en telefon”, siger Claus Kaaber.

Mangler folk

Når man skal se på de ressourcer, der i dag er til inddrivelsesopgaven i SKAT, hører det med til billedet, at der allerede i forbindelse med fusionen blev gennemført en effektivisering på ca. 400 årsværk. Der kom også 220 færre medarbejdere med over fra kommunerne, hvilket betød, at der i en overgang reelt var 600 færre medarbejdere til opgaven end før. Samtidig var det svært at dimensionere, hvor mange medarbejdere, der skulle være på opgaven i SKAT, fordi det grundlag, man havde fra kommunerne, byggede på historiske tal.

“Der skete det uheldige for os, at en række medarbejdere besluttede at blive tilbage i kommunerne. Samtidig kan vi se, at opkrævningsopgaven i dag også er nødlidende i kommunerne mange steder - det kan også godt forstærke vort behov for ressourcer”, siger Claus Kaaber.

Resultatet var, at der i løbet af 2006 manglede personale på inddrivelsesopgaven.

“Derfor besluttede direktionen, at opgaven måtte styrkes ved at tilføre ressourcer - som så måtte “koste” på andre dele af SKAT”, fortæller Claus Kaaber - som medgiver, at det måske ikke har været det mest populære budskab alle steder. Har man f.eks. altid beskæftiget sig med ligning, har man ikke nødvendigvis en drøm om at skulle flyttes over på inddrivelsesopgaven.

“Det første år har dog vist mig, at havde vi ikke været en del af SKAT, så var opprioriteringen af inddrivelsesområdet slet ikke blevet til noget. Men det har taget for lang tid - og det kan godt frustrere mig”, siger Claus Kaaber - men tilføjer, at man samtidig må tænke på, at når inddrivelsesområdet bliver opprioriteret, er der samtidig andre områder, som SKAT er nødt til at nedprioritere.

Flytte opgaver fremfor medarbejdere

“Vi oplever også, at medarbejderne søger væk fra SKAT. Ved Vejle Kommune var der ti medarbejdere på inddrivelse. Vi fik seks med over i Skattecenter Billund - og fem af dem har søgt væk fra SKAT i dag. Jeg ved også, at Inddrivelsescenteret i København i dag mangler 30-45 medarbejdere - det er en frustreren-

de situation”, understreger Mogens Osted.

“Ting tager tid - og vi kan ikke ændre verden fra den ene dag til den anden. Hvis Inddrivelsescentret mangler 30 mand, så ville det måske være mest naturligt at hente dem ved Skattecenter København på Tagensvej. Men hvis Tagensvej så kommer til at mangle 30 mand, hvad gør vi så? Vi skal se på medarbejdernes behov - og med den nye tryghedsaftale kan vi ikke flytte medarbejdere fra den ene ende af landet til den anden. Hvis vi bruger eksemplet med, at der mangler 30 i Inddrivelsescentret, må vi derfor gøre Skattecenter København overtallige med 30 - og flytte opgaver fra Skattecenter København til andre steder i landet. Derudover har vi i samarbejde med Deloitte gennemført en analyse af, hvordan vi kan effektivisere ved at nogle opgaver samles og løses færre steder”, siger Claus Kaaber - og tilføjer, at det handler om at udnytte, at SKAT er én myndighed, og man derfor kan flytte opgaver rundt i landet i stedet for medarbejdere.

Claus Kaaber er dog fortrøstningsfuld, når det gælder om internt at få nye medarbejdere over på inddrivelsesopgaven - og peger bl.a. på, at der er over 100, der har meldt sig til det udbudte inddrivelseskursus.

“Det er godt - for nye medarbejdere tænker anderledes”, siger han og tilføjer, at “gamle” inddrivelsesmedarbejdere meget naturligt vil bruge deres “historiske viden” og tage udgangspunkt i, hvordan man plejer at arbejde.

Slå en streg i sandet

SKATs kommende inddrivelsesstrategi handler nemlig bestemt også om at arbejde - og tænke - anderledes. At alle naturligvis skal betale det, de skylder - men at det gælder om at hente de nemmeste penge først. Derfor om f.eks. at nedprioritere den indsats, der er rettet mod de svageste skyldnere på kontanthjælp - og i stedet forstærke indsatsen mod dem, der mere bevidst vælger at skyldte penge til de offtentlige kasser.

“Vi har altid haft det sådan, at om det var store eller små krav, så skal alle betale sit”, siger Mogens Osted - og tilføjer, at han synes, man kan spore en tendens, hvor borgere, der før betalte til tiden, er begyndt at trække betalingen. Ud fra princippet “går den, så går den”.

Claus Kaaber slår fast, at det er “skiderikkerne”, SKAT skal gå efter. Mens det er et politisk ønske, at der ikke bliver kørt frem med bål og brand mod kontanthjælpsmodtagerne.

“Og hvorfor skal vi “sidde og fedte rundt” med en budgetvurdering på en kontanthjælps-

modtager, hvis kontanthjælpsmodtageren ikke har nogen betalingsevne?”, spørger Claus Kaaber - og understreger samtidig, at det er en politisk prioritering, som SKAT må arbejde ud fra.

Mogens Osted forsvare det med, at man jo først kan se, om der er en betalingsevne, hvis man har kigget på sagen - og tilføjer, at der i øvrigt vil være et problem med retfærdigheden, hvis nogen på forhånd stort set går fri.

“Men det handler om at tænke anderledes”, understreger Claus Kaaber - og fortsætter: “Vi har tabeltræk i dag i forbindelse med lønindeholdelse, som tager højde for den “uretfærdighed, der ligger i, at der ikke sker en helt præcis betalingsevnevurdering. Jeg har selv tidligere undervist pantefogeder, som efterlyste faste rådighedsbeløb. Nu har vi tabeltræk, så efter første rykker, kan man sende varsel om lønindeholdelse umiddelbart efter. Før skulle man lave partshøring og budgetvurdering, inden lønindeholdelse - og skyldneren kunne undervejs trække sagen i langdrag”, siger Claus Kaaber, som tror på, at man endnu ikke har set effekten af den nye bekendtgørelse med adgang til tabeltræk.

Claus Kaaber tilføjer, at inddrivelsesstrategien også handler om at gøre arbejdet på en anden måde. I stedet for at køre ud på en masse forgæves udlægsforretninger hos restanter, der ikke har noget at foretage udlæg i, kunne det f.eks. være en idé at få restanten til at skrive under på en anerkendelse af gælden, så det den ikke forældes.

“Vi er også meget hæmmet af, at vi endnu ikke har adgang til at kigge i det kommunale underholdsbidragssystem - og at vi ikke altid har se-adgang til kommunale sagsbemærkninger”, mener Mogens Osted.

“Hvis jeg skal være lidt hård, så har vi nu et nyt system, hvor vi er inddrivelsesmyndighed. Derfor betyder det ikke så meget, at vi ikke kan se de oplysninger, der er i de kommunale systemer. Jeg tror, vi bliver nødt til at slå en streg i sandet - og koncentrere os om at inddrive kravet. Hvis den pågældende så er utilfreds med kravet, må vi henvise til at kontakte kommunen. Det var specielt før, fordi kommunerne både var opkrævnings- og inddrivelsesmyndighed. Det er ikke vort ansvar!”, siger Claus Kaaber - men tilføjer han godt ved, at medarbejderne på inddrivelsesområdet er ærekære og har stor ansvarlighed for opgaven, som de derfor ønsker at løse godt. Derfor er det også svært, hvis opgaven nu skal løses på en måde, de ikke synes er godt nok.

“Men der kommer penge i kassen - og I gør et godt stykke arbejde!”, forsikrer Claus Kaaber.



Foto: fagpress/Mikael Hjuler

Der kommer penge i kassen, og I gør et godt stykke arbejde, siger Claus Kaaber.

“

Vi har altid haft det sådan, at om det var store eller små krav, så skal alle betale sit.

”

Mogens Osted