



Klar til klager

Foto: FREE PRESS/Claus Thørested

Ankechefen: Klagebehandlingen ved SKATs ankenævnsssekretariater er spredt rundt omkring i hele landet - men styres fra Ankecentret på Ryttervej i Svendborg, hvor ankechef Bent Madsen har sin base.

Klageantallet er faldet efter etableringen af SKAT - det kan på sigt føre til ændring af strukturen i ankesøjlen.

På gulvet i hjørnet står en ølkasse. Den gammeldags slags af træ. Godt brugt - og i en nærmest orangebrun farve, der gør, at den ikke falder i med hverken Carlsberg eller Tuborg. Men bestemt brugbar til at stille sig op på, når man har et budskab, der skal formidles til alle medarbejdere på én gang.

Ankechef Bent Madsen har den med fra Odense Kommune, hvor et langt liv med skat i den kommunale verden sluttede med stillingen som skattechef.

“Det er faktisk først senere, at jeg opdagede, at den rent faktisk stammer her fra Svendborg”, fortæller Bent, som i dag er ansvarlig for ankesøjlen i SKAT med udgangspunkt i Ankecentret på Ryttervej i Svendborg.

Han er chef for de ca. 160 medarbejdere ved de 16 ankenævnsssekretariater rundt omkring i landet. Fra Frederikshavn i nord til Toftlund i syd - og fra Ringkøbing i vest og til Rønne i øst. At samle dem og stille sig op på ølkassen med et fælles budskab til alle er derfor en helt anden udfordring, end når han samlede sine medarbejdere i kantinen i Skat-tehuset i Odense.

Men det er betingelsen for chefen og medarbejderne i en ankesøjle, hvor princippet er, at de dels ikke må være lokaliseret sammen med et skatcenter - dels skal være fordelt rundt omkring over hele landet, så borgere og virksomheder fortsat kan føle en form for nærhed til ankesystemet. Uanset at SKAT som én landsdækkende myndighed - også på ankeområdet - kan flytte sagerne rundt i landet efter behov, og allerede har gjort det i et vist omfang for at få afviklet de sagspukler, der nogle steder i landet havde samlet sig fra før sammenlægningen.

Geografien betyder også, at såvel Bent som hans medarbejdere rundt omkring i landet, tilbringer ganske meget tid på landevejene eller togskinneerne på vej til og fra møder.

“Når året er gået, vil vi lave en opgørelse over, hvor meget tid, medarbejderne har brugt

Af Ole Pedersen - op@dts.nu

på landevejen”, siger Bent Madsen - og fortæller, at man har truffet den principielle beslutning, at det er medarbejderne, der skal møde ankenævnet - og ikke omvendt.

Sekretariater startede lidt i skyggen

Det var faktisk slet ikke meningen, at Bent skulle have været med over i SKAT. Han var blevet leder af det nye borgerservicecenter, som Odense Kommune stod for at skulle etablere med virkning fra den 1. januar 2006. Men da han i efteråret 2005 så, at den nye stilling som ankechef i SKAT blev genopslået, lød det alligevel så spændende at være med til at bygge noget helt nyt op i SKAT, at han valgte at sende en ansøgning.

“Jeg havde arbejdet med skat i snart 40 år - startede som revisor og kom så første gang til Odense Skattevæsen - som det hed dengang - i et par år i forbindelse med kildeskattens indførelse. Derefter 28 år i Sønderø Kommune”, fortæller Bent, som inden chefstillingen i Odense Kommune var en tur omkring Frederiksberg Kommune som leder af erhvervsledningen. En baggrund, der mere trak i retningen af jobbet som ankechef i SKAT end chef for borgerservice i Odense, hvor der ikke ville være ret meget brug for skattekompetencer.

Fra starten var der nok for den nye ankechef at kaste sig over. Der skulle ansættes 15 sekretariatsledere - ankenævnssekretariatet i Rønne er nemlig så lille, at det ikke har egen chef, men hører ind under sekretariatslederen i Vordingborg. Og der skulle skaffes lokaler til de 16 ankenævnssekretariater.

“Alle er ikke på plads endnu - men alle ved, hvor og hvornår man er det”, understreger Bent.

De nye ankenævn skulle først starte den 1. juli 2006. Derfor følte medarbejderne ved ankenævnssekretariaterne måske også, at de i starten kom til at stå lidt i skyggen af alt det andet, der skete i SKAT i forbindelse med sammenlægningen - og en frustration over, at de ikke rigtig fik noget at vide.

“Men nu er vi kommet i gang og i drift - og de allerfleste sekretariater er på plads, som de skal være”, fortæller Bent - som dog tilføjer, at ønskerunden nogle steder i landet har givet lidt problemer med kompetencerne, fordi medarbejderne har valgt at søge andre steder hen. Især bemandingen af de ankenævnsskre-

tariater, der ligger i de geografiske yderområder, kan volde problemer.

“Den geografiske placering er politisk bestemt - men nogle steder har medarbejderne følt, at det var for langt væk, og vi har derfor måttet ansætte nogle nye”, siger Bent - og tilføjer, at to af ankenævnssekretariaterne også skal betjene Motorankenævnene. En helt ny opgave, som man har måttet rekruttere nye medarbejdere til.

Samspillet mellem de politisk udpegede nævn - de 30 skatteankenævnen, de 15 vurderingsankenævn og de fire motorankenævn - er helt specielt for de ansatte i ankesøjlen. Derfor har Bent i samarbejde med Ole Kjær aftalt et særligt ledelsesudviklingsforløb for lederne ved ankenævnssekretariaterne, hvor der bliver fokuseret på det særlige krydsfelt, det er, at skulle “tjene to herrer” - et politisk ankenævn samtidig med, at de refererer til ankechefen.

Færre klager

Et af SKATs strategiske mål er, at antallet af klager i 2010 skal være reduceret med 50% i forhold til antallet i 2005. På skatteankenævnssområdet lå antallet af nye klager i 2006 på 44% af antallet i 2005.

“Ja, vi har faktisk allerede nået målet”, konstaterer Bent med glimt i øjet.

At der kom væsentlig færre nye klager i 2006 har dog haft den fordel, at der man har fået ryddet godt ud i de bunker af gamle klagesager, som lå rundt omkring - herunder mange sager, der var stillet i bero.

“Der lå store bunker - så det er faktisk en lykke for os, at der ikke kom så mange nye sager i 2006”, siger Bent - og tilføjer, at man har benyttet sig af, at SKAT er én landsdækkende myndighed og derfor har flyttet sager fra de sekretariater, der har bunker, til dem, hvor det ikke har været tilfældet.

Hvorfor der så ikke er kommet så mange nye klager i 2006 - ja, Bent henviser til, at skatteministeren har peget på tre muligheder:

- Bedre sagsbehandling i SKAT
- Et færre antal afgjorte sager
- Generel overspringsadgang til Landsskatte retten

“Som jeg har sagt til en journalist i et interview: Hvis du sad med alle dine ting i en flyttekasse, og din pc ikke virkede, tror du så, du fik skrevet ret meget?”, siger Bent, og peger

“

Som jeg har sagt til en journalist i et interview:

Hvis du sad med alle dine ting i en flyttekasse, og din pc ikke virkede, tror du så, du fik skrevet ret meget?

”



Foto: Fagpress/Michael Hjuler

Bent Madsen er SKATs ankechef med ansvar for ankesøjlen.

“
Man må se på uhen-
sigtmæssighederne -
og SKATs indsats-
strategi kan jo
også føre til færre
klager, fordi der
skal foretages færre
ændringer.”

”

samtidig på, at man ikke kan fortænke en virksomhed i at påklage en afgørelse, der indeholder både skat og moms direkte til Landskatteretten - i stedet for at påklage skatteansættelsen til ankenævnet og momsspørgsmålet til Landsskatteretten.

“Man kan diskutere om det er hensigtsmæssigt, at man kan påklage en kombinationsafgørelse to steder hen - om ikke skatteankenævnene kunne tage stilling til det hele”, mener Bent - og tilføjer, at ministeren har lovet, at procedureerne på klageområdet skal evalueres i 2008.

“Man må se på uhenligtmæssighederne - og SKATs indsatsstrategi kan jo også føre til færre klager, fordi der skal foretages færre ændringer.”

Omvendt peger Bent på, at der i dag er forholdsvis få klager til vurderingsankenævnene. Men det kan ændre sig, hvis f.eks. skattestopet forsvinder - og ejendomsværdiskatten derfor på ny vil stige i takt med stigende ejendomsvurderinger.

Se på strukturen

For ankechefen står det dog allerede klart, at

hvis klageantallet holder sig på det nuværende lave niveau, så er man nødt til at se på hele strukturen i ankesøjlen.

“Det kunne også være ved at tilføre nye opgaver til ankenævnssekretariatene - f.eks. de bindende svar”, siger Bent, men skynder sig at tilføje, at det naturligvis vil betyde, at man ikke må komme i en habilitetskonflikt - så det i givet fald skulle være en placering ved nogle udvalgte sekretariater, som så til gengæld ikke skal lave klagebehandling på området.

“Der er ikke udsigt til, at medarbejderne bliver fyret”, garanterer Bent. Men falder klageantallet fortsat, kan det blive nødvendigt, at flytte nogle af dem til skattecentre.

“Til gengæld tror jeg, at antallet af ankenævnssekretariater ligger fast - i hvert fald til udgangen af 2010. Antallet, og hvor de skal være, er en politisk beslutning”, understreger Bent - men tilføjer, at der på sigt også kan være behov for at se på det, hvis udviklingen fortsætter.

Ankenævnssekretariatet i Ribe er et eksempel, Bent ynder at anvende. Her er der i dag fire medarbejdere incl. en sekretariatsleder. Ganske vist har sekretariatet i Ribe hele tiden været dimensioneret til, at der kun skulle

være fem personer - men hvis sekretariatschefen f.eks. vil stoppe, skal der så ansættes en ny leder for så lille en enhed, spørger Bent. Noget andet er så, at man altid kan sætte spørgsmålstegn ved, om fem er nok til at sikre et fornuftigt fagligt miljø. Bent betoner dog samtidig, at sekretariatet i Ribe er særdeles vel-fungerende - og i betydeligt omfang har taget sin tårn med de gamle sagsbunker fra andre steder i landet.

På sigt er Bent derfor ikke fremmed over for en mere gennemgribende ændring af ankestrukturen - og her kunne en mulighed være

en direkte klageadgang i alle sager til en regionalt opdelt Landsskatteret.

“Jeg tror, man må bruge sin sunde fornuft. Det er klart - hvis klageantallet bliver ved med at falde, må man se på, hvad vi så gør”, slutter Bent Madsen.

Men indtil videre kører ankesøjlen med fuld fart frem. Får ryddet ud i sagsbunkerne, så man er klar, hvis klageantallet igen begynder at stige.

“

Jeg tror, man må bruge sin sunde fornuft. Det er klart - hvis klageantallet bliver ved med at falde, må man se på, hvad vi så gør.

”

Ankecentrets blæksprutte

Ankecentret: Torben Grønvald valgte Ankecentret i Svendborg.

Han er fra Svendborg. Han er den eneste DTS'er på Ryttervej - ud over ankechef Bent Madsen - og han er ikke så lidt af en blæksprutte.

“Jeg tror næsten ikke, der er nogen DTS'er, der har så forskellige arbejdsopgaver som mig”, fortæller Torben Grønvald, der siden etableringen af Ankecentret har haft ansvaret for arbejdsopgaverne med personaleadministration i ankesøjlen. Ikke blot for de syv ved Ankecentret i Svendborg - men også for de 160 ansatte fordelt på 16 ankenævssekretariater rundt omkring i landet.

Med en baggrund fra mange år i ledelsessekretariatet ved Told- og Skatteregion Svendborg og siden ved ToldSkat Fyn er han godt inde i alle regler og aftaler på det statslige område og har mangeårige kontakter til de relevante personer - en stor fordel for ankesøjlen, som nok ellers er den del af SKAT, der har størst “kommunal andel” blandt medarbejderne.



Foto: FREE PRESS/Chaus Thorsted

Ankecentret er en af de mindste arbejdspladser i SKAT. Med syv ansatte incl. ankechefen - og dertil de fire ved retssikkerhedschefen, som de er fælles om huset på Ryttervej med.

“Vi trækker på hinanden”, fortæller Torben - og tilføjer, at det er helt specielt at være på sådan en lille arbejdsplads. Alle må hjælpe til - og f.eks. skiftes til at lave kaffe, da mange af de servicefunktioner, der er basis for ved de større arbejdspladser, ikke findes her. Men der er også nok at se til - bare administrationen af medarbejdernes afregninger for de mange km på landevejene rundt omkring i landet, er en stor opgave.

“Vi er 6,1 årsværk - men i 2006 lavede vi arbejde svarende til 7,5 årsværk”, fortæller Torben - som dog understreger, at han bestemt ikke har klager over forholdene.

“Jeg vil ikke bytte - og jeg håber, at vi når at leve så længe, at jeg kan blive pensioneret herfra”, slutter Torben.

ole