

Skal vi bytte glansbilleder...

SKAT i dag: Det billede skatteminister Kristian Jensen tegner af SKAT i sin kvartalsrapport til Folketingets Skatteudvalg er naturligvis et udtryk for virkeligheden. Men andre mener, at det billede, der tegnes af SKAT, er et glansbillede og en unuanceret gengivelse af virkeligheden.

Luk øjnene. Tag en dyb indånding gennem næsen, og lad luften fylde dine lunger. Ånd langtsom ud, inden du igen lukker øjnene op og ser dig omkring i kontoret.

Beskriv hvad du ser - og lad sanserne sætte ord på den virkelighed, du er en del af.

Virkeligheden. Egentlig skulle det være noget absolut. En størrelse, der er til at tage og føle på. Som lader sig måle og veje - for at ende i et regneark eller et tekstdokument. Et fuldstændigt billede malet af den mest minutøse naturalist. En objektiv sandhed, der forklarer alt - og intet gemmer bort.

Men helt sådan er virkeligheden ikke. I hvert fald ikke altid - og slet ikke, når det gælder virkeligheden i SKAT.

Den fornemmelse hører man ofte rundt omkring i SKAT. At virkeligheden ikke er det, den giver sig ud for at være. At nogen har valgt at lægge et filter ind foran, så den virkelighed, der toner frem, pludselig bliver en anden. Som et foto taget med et tidligt digitalkamera med grov og dårlig opløsning, så alt for mange detaljer bliver tabt.

For virkeligheden er der naturligvis. Men billedet af virkeligheden er et andet - og et billede, som slet ikke viser hele virkeligheden.

Mange er interesseret i virkeligheden i SKAT. Blandt dem Folketingets Skatteudvalg, som en gang i kvartalet får en rapport fra skatteminister Kristian Jensen om den aktuelle situation i SKAT. Noget, der blev indført efter de problemer, der var i kølvandet på etableringen af SKAT.

Ingen tvivl om, at hvert et ord, der står i disse kvartalsrapporter er sande. Senest rapporten vedrørende 4. kvartal 2007, som Skatteudvalget modtog den 21. februar 2008.

Når en minister skal orientere medlemmer af Folketinget viser alle erfaringer, at det er klogt at gemme kost og gulvtæppe langt bort og holde sig til fakta, der ikke kan angribes. Og SKATs direktør for økonomi og planlægning Karsten Juncker har kontraseret oversendelsesskrivelsen til Skatteudvalget. Han vil som topembedsmand næppe heller stå sig ved at omgå sandheden lemfældigt.

Men en rapport, der skal være så kort, at der blot er en minimal chance for, at politikerne i Folketingets Skatteudvalg rent faktisk også har tid og lyst til at læse den, kan naturligvis ikke være et billede af hele virkeligheden. Ganske mange nuancer vil gå tabt - og her opstår de differencer, der måtte synes at være mellem rapportens virkelighed og den virkelighed medlemmerne i SKAT ofte føler i hverdagen.

Åbner øjnene og ser travlhed - kolleger, der knokler for, at bunkerne i det mindste ikke bliver højere.



Tegning: Niels Poulsen

ND

Ser en ny måde at arbejde på. En måde, der måske nok er til at forstå tankerne bag - men som det alligevel er svært helt at få ind under huden. Og et eller andet sted dukker følelsen frem af, at det måske mest af alt er et skalkeskjul for, at det i virkeligheden slet ikke går så godt.

Langt den største del af kvartalsrapporten fokuserer på SKATs kontakt med borgere og virksomheder - og her er billedet i store træk, at det er gået ganske godt med at nå målene i 2007.

90% af de administrative afgørelser skal f.eks. være ekspederet inden for tre måneder - og her nåede SKAT op på 87% i 2007.

Ukomplerede anmodninger om bindende svar, skal afsluttes inden for 30 dage - og det nåede SKAT i 2. halvår 2007 i godt 93% af sagerne.

Sagsbunkerne i skatteankenævnene er faldet med 2.500 i løbet af 2007 - og tilgangen er nu 63% under niveauet i 2005.

Rapporten peger selv på, at: *"Udviklingen i antal sager har været forventelig og skal ses i sammenhæng med implementeringen af indsatsstrategien. Med indsatsstrategien er det målet at få flere skatteydere til at gøre det rigtige første gang."*

Når borgerne ikke fejler - så klager de naturligvis heller ikke...

Det kan stadigvæk tage lidt tid for kunderne at komme igennem i telefonen. Helt op til omkring 8½ minut i uge 11 - og det laveste var omkring et minut i uge 45. Tendensen over året har dog været klart faldende ventetider. Til gengæld blev 85% af alle mails til SKAT i december 2007 besvaret inden for de fem dage, der er målet.

På indsatsområdet kan man bl.a. læse, at antallet af personer, der har selvangivet udenlandsk ejendom, på et år er fordoblet fra 11.700 til 22.752. Ikke mindst for ejendomme i Sverige, hvor ejerne i 2007 fik et brev om, at SKAT rent faktisk godt vidste, at de havde en ejendom.

I 2007 er der også et større antal biler på gule plader, der registreres til blandet eller pri-

vat kørsel frem for ren erhvervskørsel - som måske kan hænge sammen med, at de gerne vil have et lille klistermærke i bagruden.

Restanceområdet har været meget i fokus - men her viser rapporten også, at det faktisk er gået temmelig godt. Ikke mindst, når det gælder SKATs "egne" restancer - skat, moms og afgifter m.v. - hvor restancerne ligger godt en halv milliard under målet på 9,5 milliarder.

Mere broget ser det ud med de restancer, der skal inddrives for andre myndigheder. Her er målet 12,5 milliarder - men ved udgangen af året var disse restancer 13,849 milliarder. Rapporten peger på, at det bl.a. skyldes øgede politikrav og underholdsbidrag - og målet på finansloven for 2008 er da også forhøjet til 14 milliarder.

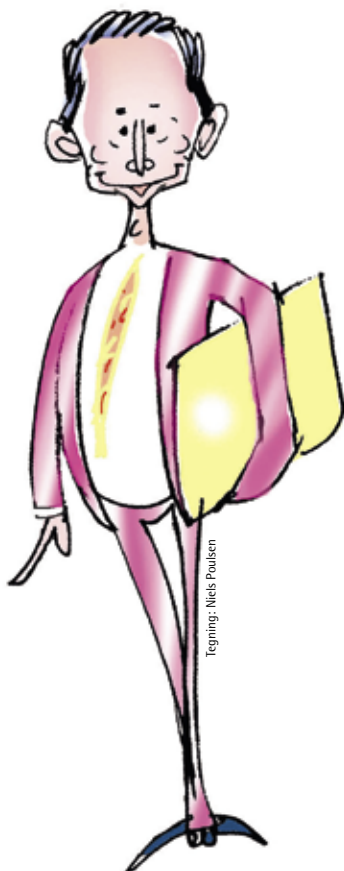
Åbner øjnene og ser, vi bliver færre og færre på arbejdspladsen. At mange kolleger vælger at forlade SKAT - og der ganske vist kom få nye til i 2007. Men at flere allerede er på vej væk igen - måske fordi deres kompetencer alligevel ikke helt passede ind. At flere pladser står tomme, fordi kollegerne er syge - og nogle langtidssygemeldt med alvorlige sygdomme. At ordet "attraktiv arbejdsplads" for flere og flere mere bliver et skældsord end et realistisk mål.

De interne forhold i SKAT indtager kun den begrænset plads i kvartalsrapporten.

Man kan læse, at der ultimo 2007 var ansat ca. 8.840 i SKAT - svarende til ca. 8.600 årsværk. Et fald på ca. 150 årsværk i forhold til starten af året. Samtidig kan man se, at der er nyansat 510 i SKAT i løbet af 2007.

Ved udgangen af 2007 var der ca. 400 ansatte, der havde orlov fra SKAT - en stigning på ca. 20 i løbet af året.

Sygefraværet er faldet en smule i 2007. Medregner man langtidssyge, er det faldet fra 11,68 dag pr. medarbejder til 10,89 dag - og uden langtidssyge er det faldet fra 7,5 dag i 2006 til 7,09 dag i 2007. Sygefraværet er dog stadig højt, når man sammenligner det med gennemsnittet i staten.



I december 2007 blev der også gennemført en måling af SKAT som en attraktiv arbejdsplads med udgangspunkt i Personalestyrelsens Attraktiv arbejdspladsundersøgelse.

Kvartalsrapporten konstaterer, at *"For at nå den strategiske målsætning om at være blandt de 10 mest attraktive arbejdspladser i staten skal SKAT forbedre sin gennemsnitlige score med 0,44 point (på en skala fra 1-5) for at kunne matche toppen af Personalestyrelsens måling."*

Eller som Jens Norlund, formand for Dansk Told & Skatteforbunds Hovedcenterafdeling, lakonisk konstaterede det på afdelingens generalforsamling i marts 2007, så kræver det, at hver anden i SKAT rykker sit svar én tak op i næste tilfredshedsmåling.

Af rapporten kan man også læse, at 16 skat-tecentre nu er lokaliseret på deres endelige adresse - og yderligere fem forventes at være på plads inden sommerferien 2008. Af kundecentrene er det kun Hjørring, der mangler at komme endelig på plads, hvilket sker i maj 2008.

Åbner øjnene og ser det fyldte kontor med de mange skriveborde. Hører lyden af alle kollegerne, som hver især prøver at få deres egen lille osteklokke af arbejdsrum omkring sig - men hvor alle lydene koger sammen til en konstant, distraherende baggrund. Ser det besværlige skærbillede med systemet, der tager alt for lang tid. De mange bunker på bordet. Den tomme plads på skabet, hvor frugtkurven før stod - og mailen på bordet med afslag om at komme på kursus.

Det er altid svært med nuancer. Hvor nuanceret skal man være - og blandt nuancerne, hvilke er det så, man skal vælge.

Egentlig er det vel meget naturligt, at skatteministeren gerne vil vise Folketingets Skat-teudvalg, at det går ganske godt i SKAT. Han har som minister det politiske ansvar - og vil naturligvis gerne fremstå som én, der har helt styr på en succesfuld butik.

At SKATs direktion også i omverdenen gerne vil sælge billedet af et SKAT, der klarer opgaverne godt, er også ganske forståelig. Det handler ganske simpelt om at "sælge varen".

Direktionen har samtidig den rolle, at de skal være loyale overfor det politiske system. Er der mindst 90 i Folketingssalen, der er enige, er der - lidt firkantet sagt - ikke så pokkers meget at gøre for en embedsmand, der mener noget andet, end at klappe hælene sammen og sige "javel hr. minister".

Men frustrationerne opstår. Når nuancerne bliver for store. Når en helt almindelig menig medarbejder i SKAT af kød og blod ikke rigtig kan genkende den virkelighed og det billede, der tegnes af SKAT.

Når der gang på gang i medierne bliver sagt, at "det tager SKAT sig af", når noget nyt dukker op - og medarbejderen ser en virkelighed, hvor der næppe bliver gjort ret meget. Fordi der allerede er for få til at gøre alt det, som SKAT i forvejen "tager sig af" - og som heller ikke bliver "taget af", så der bliver rent bord.

Når bunkerne vokser - og ellers helt oplagte og tilgængelige sager aldrig bliver taget op, fordi der er et andet projekt, der har meget højere prioritet. Selvom "næsen" siger at "pengene" ligger et helt andet sted.

Når budgettet er så stramt, at der bliver skåret ind til benet på alle områder. Så de få ting, der skulle til, for at medarbejderen føler, at det også er nogle rare rammer at møde op i og arbejde ud fra, gang på gang bliver reduceret eller helt skåret bort. Om det så er cellekontoret - eller en detalje som den frugtkurv, der nu også er væk.

Når det end ikke kan lade sig gøre for mange at komme på kurser eller efteruddannelse, så det er muligt at vedligeholde sine faglige kompetencer.

Når it-systemerne kører med håndsving og tandhjul - og alt det, der skulle være så nemt, bliver bøvlet og besværligt.

Så er det, man - mens øjnene er lukkede og luften langsomt pustes ud - hører den lille stemme, der som i "Kejserens Klæder" tør rive glansbilledet i stykker og sætte ord på den virkelighed, alle de andre med høje stemmer fortier.



Tegning: Niels Poulsen