

Hvor skal vi hen du?

Lokalisering: Målet er at spare millioner på huslejekontoen. Men hvordan ser bundlinien ud?

Spørgsmålet blev stillet af den engang så kendte TV-trold Hugo, og vi er sikkert mange, der husker ham - elsket eller hadet.

Skal vi stille spørgsmålet til vores arbejdsgiver, som vi nok også elsker eller hader i øjeblikket, eller har passiviteten slået til? Passivitet er faktisk det værste, som kan ske en arbejdsgiver, for netop medarbejdernes engagement er jo det, som driver forretningen SKAT, og får alle hjulene til at spinne sikkert og godt mod målstregen.

Men hvor er målstregen?

Det nye landkort!

I øjeblikket er dagsordenen, at der skal spares 60 millioner på huslejudgifterne, og et nyt landkort er rullet ud til alles store undren. De stakkels direktører forsøger at sælge landkortet og visionerne bag, og man sidder som medarbejder og undrer sig - vi kan jo høre, de ikke selv tror på det, har svært ved at kommunikere politikken ud, måske fordi de ikke selv kan få øje på den? Til personalemøderne er tavsheden nærmest larmende, for hvad nytter det?

Jeg forsøger virkelig at tænke i visioner, strategier, politikker og processer, men har totalt mistet overblikket og kan ikke længere se, hvor vejen fører hen - andet end til Kaosland. Den proces, der er sat i gang er så langsigtet at målet ikke er for øje. Og hvor er nødplanen?

Der ryger et center i Randers, lokaler opsiges i Aalborg, Thisted skal måske leje lidt ud til andre, Struer og Viborg skal pusles rundt osv. Tilsvarende sker i det ganske land.

Øh - hvor skal vi så hen du?

Jo, nogle fra Randers kan måske flytte til Aalborg, Århus eller Grenå, nogle fra Aalborg skal flytte til Hjørring og Thisted, nogle fra Thisted skal måske hjælpe i Hjørring, jeg undrer mig - hvad med kompetencerne?

Er det helt ligegyldigt, om du sidder med en diplom i inkasso eller er skatterevisor? *Nej vel!*

Det er et udtryk for, at man som medarbejder

der har truffet et kvalificeret valg - ud fra personlige interesser og kompetencer - som giver en mulighed for at arbejde med de opgaver, som man har interesse i at arbejde med. De uddannelser og kompetencer vi har tilegnet os gennem årene har kostet lønkroner, udgifter til uddannelsesinstitutionerne, den enkelte medarbejder har brugt mængder af tid, som har fragået familie og fritid, kollegerne har stået bi, når det har knebet med at nå de daglige rutiner etc. Hvorfor spilder man nu en stor del af det på gulvet? Umiddelbart opfattes det som en total mangel på respekt for den enkelte medarbejder.

Service eller?

Er det en bedre service overfor borgerne vi vil diske op med? Ja så har vi lang vej igen. De kan ikke betale med check, endsige få en ordentlig vejledning længere. De må helst ikke besøge os, de venter så længe i telefonen, at arrigskaben tager over for den sobre samtale, og de bliver stillet rundt i øst/vest. De taler med mange søde medarbejdere, der ofte siger: "Det er ikke lige mig du skal tale med - jeg stiller om"

ARGHHHH! Hvor er det lige man skal stille om til, den nye personalefortegnelse, der skulle være rigtig effektiv, ja er der nogen, som synes den virker?

Bliver man anelse hys når headsættet koger på øret?

Vi sparer lidt videre - EFI, det kære barn. For uvidende er EFI= Et Fælles Inddrivelsessystem. Visionen var, ved sammenlægningen, at inddrivelsen skulle samles et sted, så vi havde et omgående overblik over den samlede gæld og kunne give borgeren en kvalificeret betjening. Hvor er du EFI? - måske år 2011, 2012 eller 2013, kun vinden kender svaret?

“

Jeg forsøger virkelig at tænke i visioner, strategier, politikker og processer, men har totalt mistet overblikket og kan ikke længere se, hvor vejen fører hen - andet end til Kaosland.

”

De fire centre

Men vi har da taget forskud på glæderne.

Inddrivelsen skal nu samles i fire inddrivelsescentre. Igen skal der flyttes rundt og jo yderdistrikterne skal endnu engang tilgodeses – politik?

Thisted, skønt og smukt sted, med mange dejlige kolleger, men tyndt befolket og vejen derop - uffedasse, den trækker tænder ud. Men Thisted skal nu være hjemsted for et af de fire inddrivelsescentre.

Hvem skal arbejde der? Forventes det at medarbejderne kører halvanden time hver vej, hver dag? Skal vi tvinges - eller finder man bare nogle andre medarbejdere til at lave arbejdet?

Kompetencetabet - det er da til at skue i fremtiden. Tænker man en lille smule retssikkerhed, effektivitet og faglighed ind i inddrivelsen, vil man vide, at man skal besidde et ganske stort kendskab til megen lovstof, kombineret med en god portion menneskekundskab og evne til konfliktløsning. Og slet ikke at glemme de mange edb-systemer, der skal dribles rundt i - i mangel på EFI - men det virker som om det ikke er indkalkuleret af de akademikere, som har regnet på huslejebesparelserne.

Og det ene sted borgeren skal henvende sig. Der er et center i Grenå - lavindkomstgrupperne, Sønderjylland har udlandsopkrævningen, København og Nærum er smidt ud til jyderne - øh, hvor skal de lige henvende sig, hvis de vil tale med sagsbehandleren? Nå nej, det skal de jo ikke, de kan bare ringe ind.

Og så har kommunerne jo altså stadig noget af opkrævningsopgaven - det er bare en krølle!

Analysegrupperne i Hovedcentret har et stort arbejde foran sig. Landkortet skal ensrettes, kompetenceprofilerne skal tegnes og ikke mindst tildeles de enkelte centre. Men hvad nu hvis den rette kompetence er bosiddende helt forkert?

Hvad med den øvrige økonomi? Uddannelsesbudgettet, transportudgifter i form af kør-

selsfradrag over skatten til landeveisridderne, flytteomkostninger centrene imellem, mistede indtægter i form af manglende inddrivelse, manglende goodwill fra kunderne og ikke mindst - men det dyreste tab - medarbejdernes mangel på engagement. Hvordan ser bundlinjen ud?

Spørgsmålene er stillet med nordjyske inddrivelsesbriller - prøv at tænke alle SKATs arbejdsopgaver ind i billedet!

Hvor skal vi hen du?



Tegning: Niels Poulsen