

# Fortiet og fordrejet

**Nedlagt:** Medarbejdere ved Kundecentret i Roskilde føler ikke, at ledelsen i SKAT altid har været ærlig og spillet med åbne kort over for dem i den proces, hvor de nu skal væk fra Kundecentret, som bliver flyttet fra byen og erstattet af et nyt Inddrivelsescenter.

”Jeg ville gerne have set vores ledelse her efter, at det blev besluttet, at vi skal nedlægges. At de var kommet og havde stillet os det spørgsmål, du nu stiller”, kommer det spontant fra Tina Pardei Nielsen, da jeg spørger om, hvordan de egentlig har det og ser på fremtiden - her et par uger før, Kundecentret i Roskilde bliver lukket ned.

Sammen med Hanne-Margrethe Pedersen og Elly Steen Møller fra Kundecenter Erhverv - suppleret af Tom Dragsberg fra Kundecenter Person - er Tina i den situation, at hun den 1. september 2009 skifter fra Kundecentret til Inddrivelsescentret. Først og fremmest for at kunne blive på arbejdspladsen i Roskilde, hvor Kundecentret flytter ud, og Inddrivelsescentret flytter ind.

De har alle fire ”sagt ja” til at flytte over i Inddrivelsescentret. Ikke specielt af lyst - men fordi det et eller andet sted var et valg mellem ”pest og kolera”, når de hidtidige arbejdsopgaver fremover vil være placeret i henholdsvis Hjørring, Aalborg, Odense og Ribe.

De lægger bestemt heller ikke skjul på deres frustrationer. Ikke mindst over processen, hvor de føler, at ledelsen - og det er ikke deres afdelingsledere de sigter på i den forbindelse - bevidst har fortiet og fordrejet tingene. Så i Roskilde kan tilliden til ledelsen ligge på et meget lille sted.

Men vi starter med at skrue tiden lidt tilbage.

## Valgte kundekontakten

De kan alle fire godt lide at snakke i telefon og have kontakten med kunderne. Mulighederne for at prøve noget andet end sagsbehandling bag bunker på skrivebordet, fik dem derfor til

at søge til Kundecentret efter etableringen af SKAT.

”Vi har været med fra starten og haft pionerånd”, fortæller Hanne-Margrethe.

”Ja, vi var frontkæmperne”, tilføjer Tina - og understreger, at det lykkedes at få skabt en rigtig god arbejdsplads ved Kundecentret i Roskilde.

”Og havde jeg haft lyst til at arbejde med inddrivelse, så havde jeg nok søgt det fra starten”, fortsætter Tina - og får et nik fra de tre andre til det udsagn. Med en baggrund som kommunal skatterevisor har inddrivelsesopgaven ikke ligefrem ligget snublende nær for hende - og det har den heller ikke for hverken Elly, Hanne-Margrethe eller Tom. Faktisk har det altid stået som en opgave, de alle meget nødig ville have.

Hver især har de da også overvejet mulighederne indenfor SKAT. Nogen har søgt noget andet - uden held. Andre har undersøgt alternativerne - men valgte alligevel at blive i Roskilde.

”Jeg har været en tur i Odense - men valgt det fra på grund af afstanden”, siger Tom - og tilføjer, at lønnen også betød noget. På grund af forskellige stedsatser er basislønnen nemlig højere i Roskilde.

”Der er jo også andre skattecentre, der skal ned i antal - og der er jo ingen grund til at søge hen, hvor du bare bliver ”dykket” én gang til”, tilføjer Tina.

## Ledelsen tav om sandheden

Allerede i efteråret 2008 løb de første rygter om, at Kundecentret i Roskilde var i farezonen. Når de gik til ledelsen fik de imidlertid den klare besked: Selvfølgelig ikke!

At Kundecentret i Roskilde skulle fortsætte blev også gentaget, da den nye skattedirektør for Kundecenter Erhverv, Inge-Lis Mørch, kom på besøg i december 2008. Der var ingen fare for, at de ville blive nedlagt - og hun lovede endda, at hun ville komme på besøg mindst én gang om måneden.

”Hun kom igen i marts - og siden har vi



Foto: fag press/Mikael Hjuul

ikke set hende”, siger Tina - og tilføjer, at det faktisk også har været et problem, at alle cheferne - bortset fra afdelingslederne - var væk fra huset efter den 1. januar 2009.

“Pludselig manglede vi en chef”, siger hun.

Mest bitre er de dog over, at ledelsen på det tidspunkt angiveligt allerede vidste, at Kundecenter Roskilde var “dømt ude” i den nye lokaliseringsplan - men overfor medarbejderne stadig spillede spillet om, at Roskilde ville bestå.

Beskeden fik de den 31. marts, da den store lokaliseringsskabale blev lagt frem for medarbejderne i SKAT. Den reelle forklaring på, hvorfor netop Kundecentret i Roskilde skulle væk fra landkortet, fik de dog først senere, da de var med til et møde i Skattecenter Roskilde på adressen i Trekroner, hvor told- og skattedirektør Ole Kjær mødte op for at drøfte omstruktureringerne med medarbejderne.

Her var det klare budskab, at SKAT havde behov for medarbejderne fra Kundecentret i Roskilde i forbindelse med etablering af det nye Inddrivelsescenter. De var naturligvis meget velkomne til at flytte med opgaven til Fyn eller Jylland, men SKAT ville gerne have, at de i stedet flyttede til Inddrivelsescentret.

“De siger, de gerne vil have vore kompetencer, fordi vi kan snakke med folk”, fortæller Hanne-Margrethe.

## Mistænker alle

“Det værste ved det her har været den løgn

og fortielse, vi føler, vi har været udsat for fra ledelsens side. Hvis de havde været ærlige og fra starten spillet ud med, at det var det, det handlede om, så var vi gået ind i det. Men på grund af fortællingerne, mistænker vi nu alle”, siger Hanne-Margrethe - og understreger, at den kritik bestemt ikke er rettet mod afdelingslederne.

“De fortæller os jo bare det, de får besked på!”

Tom fortsætter:

“Vi havde ellers fået at vide, at ærlighed var en del af værdigrundlaget - ingen skjulte dagsordener. Og dem har der været mange af.”

“Det værste er, at man mister tilliden til ledelsen”, siger Elly - og tilføjer, at SKAT ellers har medarbejdere, man normalt kan få til “at hoppe på tungen”, hvis man fortæller sandheden og den reelle årsag til ændringerne.

“Jeg kunne forstå det, hvis opgaven forsvandt fra landkortet. Men opgaven er der stadig - Kundecentrene er stadig en af fundamentterne for SKAT, og der er stadig brug for vore kompetencer”, siger Tina.

“Ja, det er paradoksalt - for man har haft en flok motiverede mennesker, som har arbejdet med det i tre år - og nu tager man så nogle helt andre ind til opgaven”, siger Hanne-Margrethe - og Elly tilføjer, at nu var Kundecentret ellers lige kommet til at fungere.

“Det er kun tre år siden - kunne de da bare have tænkt lidt mere langsigtet”, siger Tina.

*Tom Dragsberg, Tina Pardei Nielsen, Hanne-Margrethe Pedersen og Elly Steen Møller er alle blevet flyttet fra Kundecentret i Roskilde til Inddrivelsescentret.*

“

*Vi havde ellers fået at vide, at ærlighed var en del af værdigrundlaget – ingen skjulte dagsordener. Og dem har der været mange af.*

”



Foto: fagpress/Michael Hjulter

*Heldigvis har der været et godt kollegialt sammenhold i Roskilde – og det håber de fortsætter i Inddrivelsescentret.*

## En dyr beslutning

“Noget af det mest uforståelige er netop, at man kan smide alle de kompetencer over bord”, siger Hanne-Margrethe og peger på, at hvor de fire nu skal til at oplæres i de nye opgaver på inddrivelsesområdet - et område ingen af dem før har arbejdet med - så er der andre kolleger, som skal til at lære kundecenteropgaverne mere eller mindre fra bunden.

“Jeg er også bekymret for, hvad det betyder for Kundecentret - om det får et dårligt ry, hvis de nye medarbejdere ikke kan svare på spørgsmålene i starten”, siger Hanne-Margrethe - og peger på, at Kundecentret netop var nået derhen, hvor der var stor tilfredshed over betjeningen og ros fra mange af “kunderne”.

“Det er i hvert fald en farlig situation. Tænk, at SKAT har råd til “bare at hive dig ned fra den hylde”, du var rigtig god til og lade dig starte i “sandkassen” én gang til”, siger Tina.

“Når vi går ud ad døren efter en arbejdsdag, vil vi jo alle gerne sige: Vi gjorde en indsats - en forskel”, siger Hanne-Margrethe - og tilføjer, at den faglige stolthed også får et gevaldigt knæk ved den øvelse, de er en del af.

“Det er nok fordi, vi er så loyale overfor “firmaet”, at vi er bekymret”, mener Tom - som har været rigtig glad for jobbet i Kundecentret. Efter mange år med store bunker på skrivebordet har han trives med, at der er rent bord, når han har fyraften.

“Her kan man også være træt, når man går hjem - men det er på en anden måde”, fortæller Tom - og fortsætter:

”Beslutningstagerne i SKAT sidder for langt væk fra virkeligheden til at være i stand til at træffe en beslutninger på det rigtige grundlag.”

Han føler sig derfor magtesløs over for det, han beskriver som beslutningstagere, der ikke magter at forklare det, de vil, på en fornuftig måde.

“Der mangler logik. Man kunne have forstået det, hvis vi ikke fungerede - men vi er en succes”, tilføjer Tom.

## Tilliden er væk

”Vi har hinanden. Vi har et sammenhold. Vi har været gode til at klappe hinanden på ryggen, hvis der har været noget galt. Det håber jeg kan videreføres i Inddrivelsescentret”, siger Hanne-Margrethe.

“Vi havde nok ikke søgt inddrivelsesopgaven, hvis vi ikke kunne blive her i huset - og fortsat have hinanden”, tilføjer Tina, som også fremhæver det gode kollegiale sammenhold, der har været ved Kundecentret i Roskilde.

Derfor er de også klar til at gå på den nye opgave med krum hals. Det skal have en chance - og måske er der stadig et skud pionerånd tilbage i bøssen.

“Bare der ikke bliver for meget “kontrol” med, hvordan vi løser opgaverne. Der skal være “plads” - det må ikke udvikle sig til et samleband”, understreger Elly - som til gengæld godt kan se det fornuftige i at samle arbejdsopgaver centralt i et center.

“Ja - men det er måden, det bliver gjort på. Man føler sig kørt hen over - og at ens kompetencer bare bliver smidt ud ad vinduet”, siger Hanne-Margrethe - og spørger, om SKATs ledelse virkelig har tænkt på, hvad det koster i kompetencer, der ikke længere vil blive brugt - og i udvikling af nye kompetencer.

“Man burde have omtanke for det enkelte individ og de kompetencer, det har - det mener jeg ikke, der bliver taget vare på i SKAT”, siger Tina.

“Jeg vil gerne igen have tillid til ledelsen”, siger Elly - som en reaktion på den proces, de har været igennem ved Kundecentret i Roskilde.

“Jeg ville gerne have tillid til ledelsen i SKAT - den har jeg aldrig haft...”, tilføjer Tom.

“

*Tænk, at SKAT har råd til “bare at hive dig ned fra den hylde”, du var rigtig god til og lade dig starte i “sandkassen” én gang til.*

”