

Åbningstale ved forbundets kongres 2011

Jeg har nu fornøjelsen af – på hovedbestyrelsens vegne - at skulle holde kongressens åbningstale.

Det er altid sådan, at vi forsøger at tage de mest presserende emner frem i åbningstalen. Hovedbestyrelsen gør et grundigt stykke arbejde i at forsøge at komme ind til kernen af, hvad forbundet mener om det ene og det andet – på den måde forsøger vi gennem hovedbestyrelsesarbejdet at få afspejlet medlemmernes holdninger vedrørende SKAT og arbejdet i SKAT.

Vi forsøger altså gennem arbejdet i forbundet at inkludere alle, så vi på den måde kan give god og relevant input til at få forretningen SKAT til at fungere bedst muligt.

Det er jo vores job som tillidsrepræsentanter, at vi kan give input til alle de mange forslag, som udtænkes i direktionen, den udvidede direktion, produktionsforum og alle andre steder, hvor man producerer ting, som skal implementeres i SKAT, og disse ting har jo indflydelse på, hvordan arbejdet skal udføres.

Så vi vil gerne være med – bare lige som samarbejdscirkulæret siger – ja, den er god nok. Tag det bare for pålydende.

For nu at kunne give input til de mange gode forslag, så er vi også nødt til at have tillidsrepræsentanter, og samtlige forbundets tillidsrepræsentanter minus tre styk er til stede i dag.

I forbundet er vi glade for, at vi efter fornuftige forhandlinger fik landet en aftale om tillidsrepræsentanter i SKAT. Derfor er der også færre til stede i år – og for de færre tillidsrepræsentanter betyder det selvfølgelig mere arbejde. Men for nu at sætte det i perspektiv, så plejer vi at være over 200 til en kongres - i dag er vi 160 deltagere inklusiv gæster. Ja, faktisk er vi gået ned fra over 200 tillidsrepræsentanter til 103 i dag. Så forbundets tilpasning er altså i overensstemmelse med aftalen, ligesom vi ved dalende medlemstal vil få en yderligere reduktion i antallet af tillidsrepræsentanter.

Vi står ved aftalen, og vi håber sandelig på, at hverdagen har vist, at den tillidsrepræsentantaftale, der skal evalueres i 2012, viser sig bæredygtig – ja, jeg vil gå så langt som til at sige, at det allerede har vist sig, at det fungerer – tag bare afskedigelsesrunden.

Vi er også klar over, at der er fokus på tillidsrepræsentanterne og deres tidsforbrug, men prøv engang at se på, hvor stor en organisation, SKAT er, og tænk bare på, hvor meget der skal forandres i SKAT – hvad betyder det. Jo det betyder nemlig, at såvel medlemmer som ledere har brug for tillidsrepræsentanterne.

Jeg må fra tid til anden lægge ører til historier om, at tillidsrepræsentanter bliver kaldt ind til samtaler omkring tidsforbrug – fair nok, for aftaler mellem den enkelte tillidsrepræsentant og den nærmeste leder skal der til – men tænk på, at der altså skal bruges tid, hvis forretningen skal køre og ændres. Tænk positivt – og stop med at bruge for meget tid lokalt, regionalt og centralt på at lægge hindringer i vejen for tillidsrepræsentanterne – summa summarum så bruger samtlige organisationer så få tillidsrepræsentanter, at der er tale om en forsvindende lille dråbe i havet, især når man tænker på, at vi skal matche ledelsen – og tænk på den valuta, som tillidsrepræsentanterne – blandt andet dem der er til stede her – giver tilbage.

Det synes vi bare, at man skal tænke over – tak.

Ressourcer

Jeg er nødt til at vende blikket mod antallet af ressourcer i SKAT. På kongressen i 2008 omtalte jeg, at vi ikke forstod finansloven for 2007, der frem til og med 2010 ville skære 2.700 medarbejdere ned i SKAT. I august i år kunne vi se, at der nu arbejdes efter en reduktion på 1.237 årsværk fra 2011 til og med 2015 – og her falder reduktionen mest i 2012 og 2013 med 932 årsværk.

Det er dæleme meget. Og stadigvæk er vi i det segment, der hedder, at det skal kunne lade sig gøre med de planlagte IT-forbedringer. Vi er godt klar over, at vi i 2012 og 2013 skal betale meget tilbage for lån til de nye IT-systemer – men...har vi ikke betalt på forskud...vi spørger bare, for sådan føler vi det.

Forudsætningen hedder altså IT-forbedringer, og efterhånden er vi da også så langt henne, at vi har tiltro til, at de kommer – IT-forbedringerne – måske er vi naive. På DMR er vi lovet, at det sker inden udgangen af første kvartal 2012 – men rygter siger allerede, at en yderligere forsinkelse lurder om hjørnet.

På EFI har der indtil videre været tale om udskydelser med år – ikke så sært, at EFI er døbt 7-9-13-systemet. Vi håber selvfølgelig, at dette tilnavn bliver gjort til skamme, og jeg kender dog ikke oddsene, men vi kunne jo sætte et væddemål i gang - altså om, at EFI i sin helhed kommer til at leve op til sit øgenavn 7-9-13.

Det, vi ikke kan forstå, er, at når noget så fundamentalt forsinkes, så er det uforståeligt, at det ikke straks medfører en ændring i sammensætningen af tallene for årsværksforbrug. Hvordan kan vi i SKAT blive ved med at reducere på et grundlag, der bygger på falske forudsætninger.

Hvordan kan vi blive ved at forklare, at produktionen ikke lider skade, når der hele tiden skal flyttes rundt på medarbejdere for at slukke ildebrande på de områder, hvor der hober sig arbejde op. Jeg kan i al fald fortælle om, at der flyttes rundt på medarbejderne, så man tror, at det er løgn.

På inddrivelsesområdet fortæller medlemmer nemlig, at de for eksempel ikke har siddet mere end rundt regnet 14 dage på en opgave det sidste års tid, før de er blevet flyttet – og vel og mærke flyttet således, at de samtidig med det nye arbejde skal foretage oplæring af de nye på den arbejdsopgave, som de lige har forladt.

Det er sådan set ikke det værste, nej, det værste er, at medarbejderne har givet op i forhold til at fortælle, at der er tale om spild af tid – nu flytter de sig bare – i fleksibilitetens hellige navn, og så ryster de på hovedet.

Fra denne kongres skal der lyde et opråb om, at man tager den resignation alvorligt – prøv at lytte til de medarbejdere og de tillidsrepræsentanter, der gerne vil give input til, hvordan opgaven løses bedst muligt – det kan kun betale sig. Lad være med at udråbe dem som negative – de forsøger nemlig at gøre det bedre for SKAT.

Men vedrørende ressourcedelen, så er vi fra forbundets side nødt til at sige, at vi stadig ikke forstår fremskrivningen af årsværksforbruget i SKAT – og det er klart, at her må vi råbe politikerne op. Det har vi gjort, og det vil vi blive ved med – for det er og bliver os en gåde, at man ikke vil ændre synet på SKAT fra at være et generelt statsligt nedskæringsprojekt til at være et investeringsobjekt.

Det betaler sig nemlig at investere i SKAT – det er et af de få områder, hvor en investeret krone giver pengene flerfold tilbage. Ja, der findes projekter, hvoraf man se, at hvis man investerer en krone, så får man 16 kroner tilbage. Et glimrende afkast – skulle man mene. Det er i al fald vores påstand, at princippet bredt ud på SKATs område, så kan der hentes penge til at finansiere noget af Danmarks velfærd.

Så – det skulle gerne vores lille hint til den nye regerings finanslov – eller rettere til den nye regerings ændringsforslag til den finanslov, som man er i gang med at udarbejde. Også på vores område må man forvente, at de gyldne løfter om mange penge til genopretning af ressourcerne i SKAT ikke holder fuldstændig vand.

Men vi må da opfordre politikerne til at forstå, at de mange års nedskæringspolitik på specielt skatteministeriets område gør, at det ikke hænger sammen i forhold til at opnå de samme resultater. Der må altså en investering i ressourcerne til – om man kan lide det eller ej.

Strategier

I forbundet synes vi, at det er helt fint med de forskellige strategier – også indsatsstrategien, selv om man i kommunikationen omkring Rigsrevisionens gennemgang og kritik af Indsatsstrategien nok var lige højt nok oppe at flyve. Men vi synes også, at der skal være et realistisk grundlag for at opfylde strategierne – nemlig sådan, at der ikke skal laves brandslukning på de forskellige områder.

Man får den vare, som man betaler for – og betalingen rækker desværre ikke til alle SKATs opgaver.

Kanalstrategien er også en rigtig god strategi – i teorien. Men hvad hjælper det, at man gerne vil have alle henvendelser til at ske uden, at kunder møder personligt op, når de alligevel møder personligt op i stort tal. Og hvad hjælper det, at vi i telefonen skulle kunne klare 80% af samtalerne i første led, når det viser sig, at der er komplicerede sager, som skal videre. Og hvorfor skal det være sådan, at den professionelle verden handler med direkte telefonnumre på SKATs medarbejdere, ja, hvorfor er der mange medarbejdere, som beder om, at der ved udsendelse af breve ikke sker offentliggørelse af direkte numre. Og endelig – vi hører stadig om lange køer – altså telefonkøer.

Kanalstrategien må og skal revideres – og husk i den forbindelse at tage hensyn til, at medarbejderne ved telefonen også skal fagligt opdateres – husk tid til det.

Vi vender lige tilbage til Indsatsstrategien – eller nærmere betegnet compliance. Vi kan nemlig ikke forstå, at det skal tage så lang tid med at få offentliggjort rapporten, som vedrører 2008. Og dog kan vi jo se ud af Rigsrevisionens rapport, at resultaterne er der – og det betyder en forøgelse af fejl på virksomhedsdelen. Vi kan hertil tilføje, at medlemmerne stadig melder tilbage, at de på ordre må lade store beløb ligge – sager, som kunne give ekstra indtægter. Det forstår vi ikke, idet vi tidligere har fået at vide, at compliance ikke måtte blive sat over sådanne fejl, som kunne plukkes ned fra træet..

Vi har også set på restanceområdet, hvor det i målsætning er sat, at vi knækker kurven. Og guderne skal vide, at medlemmerne har knoklet for at opfylde denne målsætning. Det er lykkedes at knække noget på inddrivelsesområdet.

En gang imellem undrer vi os over strukturen på inddrivelsesområdet, idet vi har den opfattelse, at det er rigtigt godt at få samlet mest muligt – altså inddrivelse, der kan foregå centralt. Men vi har samtidig den

opfattelse, at inddrivelse i et eller andet omfang er nødt til at foregå lokalt. Man er efter vores opfattelse nødt til i højere grad at udnytte nærmiljøet til at være hurtigere ude ved specielt virksomheder – men også ved de borgere, hvor man ved, at det er af afgørende betydning, at man er på stedet hurtigst muligt efter gældens opståen.

Senest kan jeg oplyse, at Københavns Kommune har bedt den nye skatteminister om at sætte større fokus på inddrivelsen for, at de kan få fat i flere penge fra de udeståender på 1,2 mia. kr., som kommunen har til gode. Alene på P-afgifter mister kommunen 13 mio. kr., fordi de falder ind under minimumsgrænsen. Vi vil gerne styrke området, og vi håber, at vores input omkring strukturen på inddrivelse vækker gehør, så målsætningen for 2012 om at fastholde kursen kan lykkes.

Med hensyn til målsætningen i 2011 vedrørende lovgivning og helhedstænkning, så synes forbundet, at det er en helt central målsætning, som også burde være med i virksomhedsplanen for 2012. Men det er den ikke, og selvfølgelig kan man sige, at den ikke bare forsvinder, fordi den ikke lige er nævnt i virksomhedsplanen for 2012.

Men det er faktisk også forbundets opfattelse, at helhedstænkning kan være svært i SKAT. Det synes vi, fordi SKATs struktur ikke helt tilsiger, at der kan tænkes helheder. En struktur med siloer – landsdækkende enheder og enheder inden for regioner – tilsiger mere til suboptimering, nemlig det kun at tænke på egen lille andegård. Indrømmet, der er mange gode projekter, som går på tværs – men selv projekterne har det svært. Vi håber på forbedringer – og vi vil gerne komme med input.

I Dansk Told & Skatteforbund blev vi glade for at se det syvende punkt i fokusområderne for 2012 – nemlig fokus på forenkling, samarbejde og overblik.

Vi håber, at 2012 vil byde på et større overblik og samarbejde – og her kunne vi godt tænke os at sparke et stort ønske ind, nemlig ønsket om, at vi i SKAT fik forbedret – kraftigt forbedret – at vi i langt højere grad kan se, hvem der laver hvad.

Der er nemlig i SKAT alt for mange besværligheder omkring at vide, hvor sagsområder egentlig bliver behandlet. Man mangler overblik. Vi kan flere eksempler på, at en sags placering koster rigtig meget i tid, fordi man ikke ved, hvor sagen skal behandles – og når man hertil lægger, at dem, der har sagsområdet, ikke er klar over, hvad der er deres sagsområde, så bruges der uforholdsmæssig lang tid på at dirigere sager rundt i SKAT.

Kan det nu passe, det jeg står og siger – ja, vi har som sagt flere eksempler, og derfor foreslår vi, at der bliver gjort mere ud af at oplyse, hvem der sidder med hvad – måske skulle det være et fast emne på afdelingsmøder – lær SKAT at kende og gør det meget mere synligt, hvordan vi er indrettet. Nødvendigt – ja, det mener vi.

Systemmodernisering og kompetencer

Det er klart, at omkring systemmodernisering kan man, som det fremgår af virksomhedsplanen 2012, sagtens sige, at vi er klar. I forbundet siger vi, at vi er mere end klar, idet vi har ventet så længe på det, at vi næsten er overklar. En del af ressourcerne er jo allerede væk, og derfor har forbundets fokus i den grad

over de seneste tre år været kompetence – og det både kompetence som følge af ændrede arbejdsopgaver og kompetence af mere generel karakter.

Vi er glade for, at man i virksomhedsplanen for 2012 siger, at vi matcher kompetencer. Det er en dejlig positiv tilgang til tingene.

Vi har i flere år haft den tilgang til forandringens vinde, at der så absolut skulle gøres noget ved kompetenceudviklingen.

Hvis vi ser det lidt historisk, så var vi allerede i 2008 ude med budskabet om, at der skulle til at komme gang i kompetenceudviklingen. Man skal huske, at der i 2007 blev ansat flere end 400 nye medarbejdere på trods af forbundets advarsler om, at SKAT efter 2010 ville få en overtallighed og dermed skubbe en pukkel foran sig – og vi har da så også set afskedigelser – desværre.

Så meget mere er det nødvendigt at sætte total fokus på kompetenceområdet, og med igangsættelsen af Projekt omplacering, er der lagt op til, at kompetenceudvikling endelig kommer i gang.

Vi håber virkelig, at projektet forløber rigtigt godt – og vi skal gøre alt for at bidrage til projektet.

Det er klart, at vi har et dybfølt håb om, at uddannelse af SKATs medarbejdere også kan betyde et regulært niveauskifte, så man på den måde sikrer, at man uddanner egne medarbejdere frem for at fyre nogen for at ansætte nye, som det vil koste mere at uddanne.

Vi har også forstået budskabet om, at der i organisationen er brug for niveau-fire-medarbejdere – og vi vil selvfølgelig gerne være med til at skubbe på hos medlemmerne, for hvem det er relevant at uddanne sig til niveau fire. Vi tror på det. Og med tiden, når der er mulighed for rekruttering, så glæder det os, at der fokus på det faglige niveau, nemlig niveau fire.

Vi har længe trængt til at komme i gang – men vi har i forbundet stadig den tilgang til arbejdet, at man til enhver tid udnytter den teknologiske verden til at flytte opgaver frem for at flytte medarbejdere, og det håber vi også, at det indgår i øvelsen om at få kompetencerne til at spille i SKAT.

Under alle omstændigheder skal vi nok påtage os at videregive budskabet til vores medlemmer, ligesom vi givet også kommer til at snakke noget mere om det på denne kongres.

Lønpolitik

Vi har tænkt os at gå let henover løn, fordi det nu engang var lidt, som vi fik ved de overståede overenskomstforhandlinger – nogen siger, at det bedste ved resultatet var, at aftaleperioden blev nedsat til 2 år.

Man kan også tage de positive briller på og sige, at der er tale om en tilbageholdenhed i et samfundsøkonomisk perspektiv – ja, vi hjælper lidt til. Og for at sætte i yderligere perspektiv, så kan jeg berette om, at mange af vores kolleger i udlandet konkret er gået tilbage i såvel løn som i pension.

Men alligevel – det havde nu været rart med lidt ekstra, der kunne råde bod på prisstigninger på de basale fødevarer.

Ikke mere om det – for vi har selvfølgelig hele tiden haft et godt øje til, at der kunne falde noget af i forbindelse med tillægsforhandlingerne i SKAT – bare sådan for at kunne opfylde intentionerne i Ny Løn-aftalen.

Og der er da også faldet lidt skillinger af – men det er klart, at alle har jo en holdning til, hvad man mener, at man som medarbejder er værd. Og i den sammenhæng synes medlemmerne ikke, at der er tillæg nok – så er det slået fast.

Men nu har vi så muligheden for at give vores mening til kende i det serviceeftersyn, som efter overenskomstforhandlingerne er sat i gang af personalestyrelsen og CFU i forbindelse med overenskomstforhandlingerne. Vi videregiver i al fald vores holdning klart og tydeligt, og vi har jo nogen gange sat ny løn på gult – sådan i et stoplysperspektiv. Bare til almindelig oplysning.

Personalepolitik

Personalepolitik er et fantastisk emne – så udpræget noget med følelser i. Sådan er det i al fald, når der afholdes medlemsmøder i forbundet.

Der findes ikke et møde, hvor medlemmerne ikke gerne vil tale om, hvordan de har det i hverdagen, og hvordan personalepolitikken virker.

Det er lige så klart, at et af emnerne, som debatteres, er værdibaseret adfærd og tillidsskabende ledelse. Vi var egentlig ved at vænne os til det, men vi kan sige, at der er kommet lidt i vejen – noget som gør, at vi måske er blevet lidt skeptiske i forhold til at få tingene til at glide i olie.

Tilbagemeldingerne lyder nogenlunde enslydende – hvordan harmonerer værdibaseret adfærd med indførelsen af regler på arbejdspladsen. Nu troede vi lige, at vi havde lavet en personalepolitik, som alene baserede sig på holdninger, og tilbagemeldingerne er, at harmonien er bragt ud af form.

Hvordan det?

Jo, det går som en steppebrand over landet, at der indføres regler om fratrækning i flekssaldoen for rygning, at der ikke må holdes organiserede kaffepauser, at man skal korte ned på pauserne, at man ikke må spadsere en tur frokostpausen – blot for at nævne nogle.

Hertil kommer, at medlemmerne ser en ændring i en fleksaftale som en stor indgriben i deres muligheder for at tilrettelægge sammenhængen mellem arbejdsliv og familieliv – og den megen snak om afskaffelse af "pizzanotatet" og arbejdstidsregler tolket i Serviceboksen – et svært område, når man tænker på, at SKAT også skal have hjulene til at rulle.

Så egentlig er der begyndt at komme en opfattelse af, at personalepolitikken har ændret sig fra at være værdibaseret til at være mere regelfikseret - og endda regelfikseret fra de regionale ledelsers side. Det synes vi, at det er et paradoks - få nu ro på, er forbundets opfordring.

Vi har selvfølgelig drøftet dette i hovedbestyrelsen, med tillidsrepræsentanterne og med medlemmerne, og vi er kommet frem til, at det måske kan have noget med strukturen at gøre – hvor er koordineringen regionerne imellem.

Jo, for det første tror vi, at der blandt de regionale direktioner er for lidt indlevelse i, hvad der egentlig sker ude omkring på skattecetrene. Vi tror, at man reagerer i et lukket rum, træffer direktionsbeslutninger – og så har vi pludselig en regel, som alle i regionen skal efterleve. Og det vel og mærke uden at skele til, at der på mange skattecetre sidder medarbejdere fra andre regioner. Det kan kun give grobund for megen snak – unødigt snakke om, hvad der er rimeligt og hvad der ikke er rimeligt. Enkelte regionsdirektører kunne selvfølgelig sige, at jeg nu generaliserer alle regioner over en kam - og det er jo rigtigt, men sådan føler vi også, når der indføres en generel regel. Vi er imod kollektiv afstraffelse.

Som jeg sagde i indledningen – personalepolitik har noget at gøre med følelser – og her kan følelserne da rigtigt få spil – desværre tror vi, at det giver mere spildtid i form af snak og snak.

F.eks. i Midt- og Sydsjælland – her må man gerne holde medlemsmøde klokken 15, men man skal lige huske at fratække de 24 minutter på flekssaldoen. Jo, man kan jo godt sige, at det er korrekt, men vi tænker nu meget over, at vi som tillidsrepræsentanter skal formidle samarbejdet, og uanset hvad man mener om det, så er det ikke motiverende.

Og når man tænker på pauser, så tænker vi på de mange gode ord, der er om at holde pauser – det fremgår, at det kan forhindre stress, og at det er godt for arbejdet – det giver inspiration og meget mere – som det så smukt fremgår af det, som man siger om at arbejde i projekter.

Vi siger det bare – og vi synes, at det er synd, at vi stræber efter et minimum, når vi ellers har indført værdibaseret adfærd og tillidsskabende ledelse.

Er der noget at sige til, at man ikke altid tænker sig ansat i hele SKAT – så vores holdning er, at man må have gentænkt personalepolitikken, så vi kan få helhed – også på den front.

Vi vil dog gerne sige, at ledelsesstrukturen er spændende – men ovennævnte viser for os, at afdelingslederen har det svært – de har hele dagligdagen med medarbejderne, men sidder langt væk fra de strategiske overvejelser. Der er med andre ord lang vej. De sidder heller ikke i alle tilfælde tæt på de regionale direktioner – og ofte får de kun informationerne i tredje led – informationer efter kaskademodeller dur efter vores mening ikke. Så vi håber på forbedringer og deltager gerne i at give input til noget nyt.

Jeg vil til at slutte hovedbestyrelsens tour de SKAT – forhåbentlig fik alle lidt ud af det – forhåbentlig satte det gang i tankerne – og forhåbentlig kan de kommende tre år give plads til at gå lidt tættere på emnerne.

Tak, fordi I lyttede.