

Vidste jeg, det var dig, havde jeg taget telefonen for...



Kundecenter: Det her er ikke en historie om utilfredse kunder, der klager over ventetid i telefonen eller problemer med at få det rigtige svar, når de ringer til SKAT. Det er tværtimod en historie om seks ansatte ved Kundecenter Roskilde, der er glade for deres job - og en telefonbetjening, der går den rigtige retning, selvom der stadig er et godt stykke vej til det perfekte.

Af Ole Pedersen - op@dts.nu

Der er telefoner hele dagen. Mellem 11.000 og 18.000 telefoner om dagen til SKATs hovednummer.

Forudsætning nummer ét for at trives i jobbet er derfor, at man gerne vil at tale i telefon - og godt kan lide at give dem, der ringer, en god betjening i røret.

Til gengæld er der ingen bunker og dårlig samvittighed på skrivebordet, når arbejdsdagen er slut - og ingen sager, der trækker ud i måneder.

Kundecentret i Roskilde er i foråret flyttet ind i helt nyistandsatte og velindrettede lokaler med plads og luft i en gammel lagerbygning så tæt ved stationen, at man næsten kan følge med i højtalerne meldinger om togforsinkelser, hvis man lukker vinduet op.

Anita Kristensen, Charlotte Breilev, Kirsten Frederiksen, Allan Koefoed, Per Lorenzen og Anders Hansen har for en stund trukket stikket ud og givet sig tid til en snak om, hvordan det er at være ved Kundecentret, som er en del af SKAT - men en del, der på mange områder er meget anderledes end f.eks. skattecentre.

Anita, der lige er blevet færdig med skatterevisoruddannelsen på Forvaltningshøjskolen, har sin baggrund fra Holbæk Kommune. Anita sidder i en erhvervsgruppe, hvor Anders, der har en baggrund som funktionschef ved Told- og Skatteregion Ballerup, er afdelingsleder.

De fire øvrige sidder i borgergrupper. Charlotte har fuldmægtiguddannelsen fra ToldSkat, men var nogle år i en kommune inden etableringen af SKAT. Hendes speciale er udlandsbeskatning.

Allan har kommunal baggrund. Han har arbejdet med dødsbøbeskatning i mange år, og gør det også ved Kundecentret.

Per er pantefoged fra Københavns Kommune. Inddrivelse er derfor hans hovedområde ved Kundecentret, hvor han dog også arbejder med bl.a. forskud og borgere.

De fem har alle været med fra opstarten af Kundecentret. Kirsten derimod er først kommet til Roskilde her i foråret fra Skattecenter Køge.

Bedre samspil med resten af SKAT

Erfaringerne viser, at det tager tre år at etablere et kundecenter, fortæller Anders. Kundecentrene i SKAT har kun været i gang i mindre end halvandet.

Meget er blevet bedre i forhold til starten i 2006. Men meget kan også fortsat blive meget bedre.

Telefonsystemet er stadigvæk den helt store sten i skoen - og Per giver det uden tøven det skudsmål, at det ind i mellem mildest talt fungerer dårligt. Blandt andet med lange ventetider for kunderne - f.eks. skal nogle kunder vente seks-syv minutter for at blive stillet om til inddrivelse eller udland.

Samspillet mellem Kundecentret og skattecentre kunne også blive bedre - og der er stadig nogle snitflader, der ikke er særligt klare, fremhæver Anita, som dog understreger, at internt i Kundecentret fungerer samarbejdet godt.

“Vi har et positivt samarbejde - og er meget gode til at hjælpe hinanden hen over bordet”, siger hun.

Men det handler om, at det øvrige SKAT husker og orientere og klæde Kundecentret på, hvis der er noget på trapperne. For eksempel når der skal sættes mærkater på gulpladebiler - eller SKAT informerer om, at man vil kigge på danskere med fast ejendom i Sverige.

“Der står altid “Ring til SKAT” - og det er os - men der mangler nogle gange, at det bliver præciseret, hvad vores rolle i det er”, siger Charlotte - og tilføjer, at informationerne ganske vist er til stede i systemerne, men at det ville hjælpe alle parter, hvis de interne roller og snitflader blev defineret mere klart, inden SKAT indleder en kampagne.

“Nogle skattecentre er heldigvis meget bevidste om det, så jeg tror, samarbejdet kommer mere og mere”, understreger Anita - og Allan supplerer, at ser man bare tilbage på det seneste halve år, så er der en stor forskel i positiv retning.

“Vi vil gerne have fokus på, at vi også er til for at hjælpe skattecentre”, siger Anita - og Per tilføjer, at skattecentre måske netop ikke altid er klar over, at Kundecentret yder denne hjælp.

Personalefortegnelserne er et helt særligt problem. Et uundværligt redskab for medarbejderne ved Kundecentret, når de skal finde den rette kollega at stille en samtale om til. Men ikke alle steder har man været lige god til at udfylde informationerne i personalefortegnelserne.

“Det er dog blevet lidt bedre - og især ved nogle af skattecentre er man blevet bedre

“

Vi vil gerne have fokus på, at vi også er til for at **hjælpe** skattecentre.

”



Foto: fagpress/Mikael Hjulter

*Samarbejdet med skattecentre-
ne er til gode for begge parter,
understreger Anders.*

til at skrive arbejdsopgaverne”, fortæller Allan - uden dog at ville ind på, hvilke skattecentre, der er “the good guys”, og hvilke der er “the bad guys” i den sammenhæng.

“Det går stille og roligt den rigtige vej”, siger Anita.

Charlotte fremhæver også erfa-grupper, hvor der deltager medarbejdere både fra Kundecentret og fra skattecentre, som en god vej til at forbedre samarbejdet.

“Der kan jo give noget begge veje - og det er til gode for begge parter”, tilføjer Anders.

Problemer med kommuneomstillinger

Det kan bestemt være en udfordring at være SKATs varme stemme og smil i telefonen. Ikke mindst, hvis kunden er godt og grundigt sur over ventetid i telefonslusen - og derfor åbner op med at svine medarbejderen til.

Men heldigvis er de fleste tilfredse, når de kommer igennem - mere tilfredse, end man måske kunne forvente. Men her hjælper det naturligvis også meget, hvordan medarbejderne ved Kundecentret tager imod, når de endelig er kommet igennem.

“Som jeg har sagt nogle gange, hvis de brokker sig: Vidste jeg, det var dig, der ringede, havde jeg taget den før”, fortæller Per med smil.

“Men det er stadig dårlig service, når kunder skal vente seks-syv minutter på at nå frem til en person i røret, som kan give et svar eller stille om”, siger Per.

Anders fortæller, at der er muligt at sætte valgmuligheder ind tidligt i forløbet, når kunderne ringer - f.eks. hvis der er et emne, som er meget aktuelt.

“Det har vi brugt - men vi kan blive bedre til det”, understreger han.

Et andet ønske er, at kunderne skal taste deres personnummer ind, når de ringer op, så alle oplysningerne om vedkommende automatisk kommer frem på skærmen, når samtalen går igennem.

Et særligt problem er det, hvis det er en borger, der har ringet til kommunen for at få et svar omkring skat. Nogle kommuner stiller så direkte om til Kundecentret - uden at forklare, at de gør det - og her kan der være nogle borgere, som ikke er helt så glade, når de endelig kommer igennem. Ikke mindst, hvis deres spørgsmål vedrører ejendomsskat - og Kundecentret så er nødt til at sende dem tilbage til kommunen for at få et svar.

“Borgerne ved ikke, hvem de snakker med, når de når os - de tror, det er en, der sidder ude lokalt”, fortæller Anita - og Allan tilføjer, at problemerne med de omstillede samtaler via kommunerne er blevet værre efter kommunesammenlægningerne.

“Folk kan ikke altid finde ud af, at vi er blevet en selvstændig enhed”, siger Anita - og Anders kan ikke lade være med at pege på, at kommunerne skal stille med 300 årsværk i Børgerservice.

“Og gør de det”, spørger han tørt.

Et sikkert job

Dagsrytmen i Kundecentret er ikke helt den samme som andre steder i SKAT.

“Kaffepausen må vi klare, inden telefonerne starter”, fortæller Anita.

Dagen er inddelt i telefontid og administra-

*Kirsten, Charlotte og Anita
trives alle med jobbet ved
Kundecentret i Roskilde.*



Foto: fagpress/Mikael Hjulter

tiv tid. Den sidste skal bruges til at besvare de mails med spørgsmål, som bliver sendt til SKAT - men også til faglig opdatering.

Men først og fremmest er det telefonerne, der skal tages.

“Hvor man andre steder i SKAT måske ikke sender medarbejderne på kursus, fordi det er for dyrt, er problemet for os mere, at det kan være for dyrt rent tidsmæssigt”, siger Anders.

I de stressede situationer med ekstra kø på telefonerne, er det legalt at sige, at nu har jeg taget en ekstra tørn og brug for en pause fra telefonen.

“Man skal også acceptere, hvis en kollega har en dårlig dag - og så aftaler vi bare, at vedkommende går på mail den dag i stedet for telefonen”, fortæller Allan.

De nye lokaler i Roskilde er bestemt i orden. Indrettet overalt med lydabsorberende materialer, så man ikke mærker, at man er i et hus med konstant tryk på telefonerne.

“Ja alt, hvad de kunne gøre for at gøre det godt, er blevet gjort”, siger Anita.

Møblerne er også alle nye og i samme stil.

“Det giver faktisk mere fællesfølelse, fordi vi er ens”, fremhæver Anita.

Og Kundecentret er et af de få steder i SKAT, hvor der ikke skal ske en reduktion af medarbejderne.

“Vi skal være 400 - også i 2010. Hvis vi så er for mange i forhold til opgaven, så er det tanken, vi skal have flere opgaver”, fortæller Anders.

Fordelingen af opgaverne vil dog ændre sig. Det er f.eks. målet, at der skal komme færre mails til SKAT.

“Det tror jeg nu ikke på. Jeg tror nærmere, der kommer endnu flere mails - vi kan bare se på udviklingen i år i forhold til sidste år”, siger Per.

“TastSelv bliver benyttet mere - men der kommer også flere telefoner”, fremhæver Allan - mens Anders tilføjer, at det jo rent faktisk er en del af SKATs kanalstrategi, at borgerne ikke behøver at ringe til SKAT.

Mangler nye kolleger

Nogle af de første kolleger med tilbagegangsret valgte at sige farvel til Kundecentret og vende tilbage til deres skattecenter. Dem, der er tilbage nu er derfor i langt højere grad dem, der trives ved det specielle job - og som derfor ønsker at blive. Men de er for få.

Kundecentret i Roskilde er normeret til 100 årsværk. For tiden er der kun ca. 80, så der mangler godt og vel 20 medarbejdere, som nu skal ud og findes ved skattecentre.

“Det bliver spændende, om der kommer nogle nye”, siger Per.

Når de skal give en grund til, at man skal søge til Kundecentret, er der flere bud.

“Udfordrende”, siger Anita.

“Kundekontakten”, fremhæver Charlotte.

“Nul bunker”, er Allans bud.

“Vi hjælper folk - vi kan gøre en forskel”, understreger Per.

“Vi kom her og startede fra nul alle sammen, og dem, der er tilbage, er positive. Det gør en forskel - og giver meget mere arbejdsglæde”, fortsætter Anita - og tilføjet, at netop Kundecentret i Roskilde også har været privilegeret, fordi der ikke er ret mange, der uansøgt er forflyttede hertil.

“Ledelsen bakker også meget op om det sociale”, understreger Anita - og peger på, at der f.eks. er blevet indrettet et motionsrum, som medarbejderne kan bruge.

“Jeg synes rigtig godt om det her - og er blevet godt modtaget. Det er nogle flinke kolleger - men det har da også været forvirrende i starten”, siger Kirsten.

Anita fortæller, at der var 11 nye ved Kundecentret, der startede samtidig med Kirsten. De fik et fælles introforløb og undervisning i selvangivelse og forskud, inden de blev sluppet løs på telefonerne.



Foto: fagpress/Michael Hjulær

“Jeg kan godt lide at være her. Men jeg vil have lov til at være kritisk - for meget kan blive bedre”, siger Per.

Allan giver ham ret - men tilføjer, at det også bliver taget positivt imod det fra ledelsen, når medarbejderne kommer med forslag til forbedringer.

“Når vi kommer med nogle forslag, så sker der noget - og vi finder nogle gode løsninger i fællesskab”, understreger Allan.

“

Dem, der er tilbage, er **positive**. Det gør en forskel - og giver meget mere arbejdsglæde.

”

Per og Allan vil gerne have flere nye kolleger til Roskilde, så Kundecentret kan blive fuldt bemandet.