

# Velkommen til SKAT

**Ribe:** Man skal kunne lide at tale i telefon - og fungerer under en vagtplan, hvor man ikke bare frit kan disponere sin arbejdsdag. Til gengæld er der ingen bunker på bordet, når man går hjem - og der er gjort meget ud af at skabe de bedste fysiske rammer for medarbejderne, når det bl.a. gælder støjdæmpning.

Velkommen til SKAT! Du har nu følgende tre valgmuligheder: Tast 1 for betjening på nettet. Tast 2 for personlig fremmøde. Tast 3 for Kundecentret.

3

SKATs Kundecenter var ikke noget valg. Det var en del af den politiske aftale om etableringen af SKAT - og det samme var placeringen af de fire enheder, som tilsammen udgør Kundecentret.

Her skulle de flere millioner telefonopkald, som man årligt forventede ville komme ind via SKATs nye nummer 72 22 18 18 samles, besvares eller stilles videre ved hjælp af et avanceret telefonsystem. En helt ny måde at betjene kunderne på - og nogle steder blev ideen om at samle medarbejderne i centre, hvor de skulle besvare telefoniske henvendelser det meste af dagen, da også mødt med nogen skepsis.

Godt to et halvt år senere og en masse erfaringer rigere, er der ved at falde mere ro omkring Kundecentret, som nu fysisk er på plads på de fire lokaliteter. Så det er tid til at tage pulsen og høre, hvordan det går.

Velkommen til Kundecentret! Tast 1 for Kundecentret i Ribe. Tast 2 for Kundecentret i Hjørring. Tast 3 for Kundecentret i Odense. Tast 4 for Kundecentret i Roskilde.

1

Velkommen til Kundecentret i Ribe! Vent et øjeblik.

Tre medarbejdere og en chef har vi sat stævne. Inger Marie Kristensen - der dog ikke er kendt

---

Af Ole Pedersen - op@dts.nu

som andet end "Lasse", og derfor også hedder det i resten af artiklen - arbejder i omstillingen. Kirsten Islund, er på slusen for udenlandsk indkomst - og i øvrigt både lokal- og fællestillidsrepræsentant for Dansk Told & Skatteforbunds medlemmer ved Kundecentret. Emil Cordes er på erhvervsslusen omkring moms og afgifter. Endelig er der Poul Korsholm Nielsen, som er afdelingsleder for erhvervsafdelingen.

Tast 1 for de fysiske rammer. Tast 2 for jobbet. Tast 3 for fremtiden. Tast 9 for personlig betjening.

1

Du har valgt de fysiske rammer - vent et øjeblik.

Man lægger mærke til roen. Den sniger sig ind bag det, man skal høre - og fortrænger den mere diffuse lyd af "baggrund", der ellers ofte lægger sig som en dyne over lokaler, hvor der er travlhed og megen tale.

"Det er næsten, som når man står på ski, hvor sneen ligesom suger lyden til sig", siger Poul - og bruger det som et eksempel på, at indretningen af lokalerne i Ribe er lykkedes rigtig godt.

Kundecentret flyttede i 2007 sammen med fem andre statslige myndigheder ind i den gamle amtsgård, som stod tom efter opløsningen af amtet. Kundecentret har hele førstesalen i en fløj af bygningen, og her valgte man den konsekvente model. De fleste vægge blev revet ned - kun den gamle amtsrådsal måtte man ikke røre, så den ligger nu med sine kostbare træpaneler som en stor og næsten tom cigarkasse midt i bygningen. Nu bliver den hver morgen brugt til morgengymnastik, som rigtig mange deltager i. Et vigtigt personalegode, når det meste af arbejdsdagen foregår ved telefonen.

Men resten blev ryddet - og i samråd med akustikere fik man skabt nogle langt bedre rammer end før, hvor baggrundsstøjen bl.a. bliver dæmpet af specielle vægplader. Der blev åbnet op, så der kun er få cellekontorer - men omvendt er det største kontorrum til blot seks personer. Ellers sidder langt de fleste to og to i mindre båse, som ligger forskud for hinanden på hver side af den åbne gang, der går midt i bygningen.

Medarbejderne har selv stået for indretnin-



Inger Marie "Lasse" Kristensen

Poul Korsholm Nielsen



Fotos: FREE PRESS/Claus Thørested

“

Det, der også gør, at det er sjovt at være her, er at dagen aldrig går helt, som man forventede det – og man ved aldrig, hvad den bringer.

”

gen af lokalerne - og den store grad af medindflydelse har båret frugt. Der er bred enighed om, at det er blevet rigtig godt - og ved den seneste medarbejdertilfredshedsundersøgelse scorede de fysiske rammer i Ribe da også højt.

Resultatet er forbløffende ro, når man tænker på, at omkring 70 medarbejdere her bruger det meste af dagen på at tale i telefon med kunderne.

“Lyden er vigtig”, understreger Poul - “Det betyder utrolig meget i Kundecentret.”

Egentlig er Ribe dimensioneret til 100 medarbejdere, men selvom der ud over de 70 også er omtrent et dusin fra Kundecentrets afdeling for planlægning og udvikling i Ribe, så mangler der medarbejdere.

“Det er lidt trist at gå rundt med alle de gæbende tomme kontorer”, siger Kirsten - men det er desværre svært at lokke kolleger fra andre dele af SKAT til Kundecentret.

## 2

Du har valgt jobbet - vent et øjeblik.

”Det er rigtig godt!”

Lasse tøver ikke med svaret, da vi kommer ind på, hvordan det er at være ved Kundecentret.

“Jeg tror, at dem, der havde svært ved at trives med jobsituationen eller vagtplanerne, er dem, der har valgt at rejse”, fortsætter Kirsten og peger på, at de kolleger, der frivilligt havde søgt til Ribe, havde en tilbagegangsret. Den var der nogen, som valgte at benytte - men omvendt hører de, der er tilbage, til blandt dem, der synes det er ok at arbejde med telefoner det meste af dagen - og ud fra en vagtplan, hvor man ikke bare kan komme og gå helt, som man har lyst til. Ganske vist kommer den enkelte medarbejder med ønsker til arbejdstider og frokostpausetidspunkter, inden it-systemet går i gang med at blande kortene og holde dem op mod prognoserne for, hvornår der er travlhed ved telefonerne - så resultatet gerne skulle blive, at der hele tiden er den nødvendige bemanning på telefonerne i åbningstiden. Men helt frihed til selv at disponere sin dag, det har man ikke.

Emil tilføjer, at det har man jo i øvrigt nødvendigtvis heller ikke, hvis man sidder med en

opgave på et skatteceter, hvor man sammen med nogle kolleger skal få en opgave til at fungere. Så han har ikke noget problem med at være bundet af en vagtplan.

“Til gengæld har man ingen bunker, når man går hjem”, fortsætter Kirsten - og får tilslutning fra de andre til, at det er en positiv ting.

Lasse fortæller, at medarbejderne i omstillingen har kørt et pilotprojekt, hvor de har arbejdet med at løse omstillingsopgaven som et team. Det har betydet større indflydelse på deres egen dagligdag og farvel til de traditionelle vagtplaner - og har fungeret så godt, at teamorganiseringen nu er blevet indført for omstillingsopgaven.

“Det, der også gør, at det er sjovt at være her, er at dagen aldrig går helt, som man forventede det - og man ved aldrig, hvad den bringer”, fortsætter Lasse - og peger på, at “Dagen i dag” på Kundecentrets hjemmeside er et utroligt vigtigt redskab. Her bliver medarbejderne bl.a. informeret om, hvis en afdeling ved et skatteceter ikke kan træffes - så det ikke kan lade sig gøre at stille telefoner om til dem. Men også hvis der pludselig er et emne, der popper op. Det kan være, hvis Hovedcentret har planlagt en kampagne - som gulpladebiler eller huse i udlandet. Det kan også være, hvis pressen har fokuseret på et specielt emne - eller hvis en politiker offentlig har tænkt en tanke på skattemrådet.

“Nu og da kan vi ikke svare på det, når kunderne så ringer og spørger”, siger Emil til de spørgsmål, der dukker op efter et indlæg i pressen - og tilføjer, at han sommetider må bede kunderne om at trække vejret og lade politikerne diskutere færdig i pressen, så man kan se, om der overhovedet kommer en lov ud af det.

Andre gange er det dog helt konkrete spørgsmål, hvor det er vigtigt, at Kundecentrene her og nu kan give et ensartet svar. Derfor er der også kontaktpersoner på de enkelte fagområder, som på tværs af landet kan snakke sammen og få lagt en linie, når et generelt spørgsmål dukker op.

Hvis Kundecentret skal yde den bedste service, betyder det i det hele taget utrolig meget, at medarbejderne er informeret om, hvad der sker - både i omverdenen og i SKAT. Men ikke mindst, at andre i SKAT husker at informere, når der sker noget.



Emil Cordes

Kirsten Islund



FOTOS: FREE PRESS/CINUS THORSTED

“  
Hvis man ser på,  
hvor meget vi har  
udviklet os på to år –  
så svarer det til, hvad  
andre kundecentre  
har været  
fem-seks år om.”

“Vi er meget afhængig af information om, hvad der sker rundt omkring”, siger Lasse - og kommer med et lille hjertesuk:

“Og så er det utrolig vigtigt, at man husker at skrive i sin kalender!”

### 3

Du har valgt fremtiden - vent et øjeblik.

”Telefonsystemet fungerer langt bedre i dag end i starten, og vi arbejder hele tiden på at gøre det bedre - herunder bl.a. at udvikle de valgmuligheder, kunderne automatisk får, når de ringer til SKAT”, fortæller Poul og peger på, at det f.eks. også kan være gennem de tekster, der er indtalt, så kunden undervejs i forløbet finder ud af, at der faktisk slet ikke er behov for at tale med SKAT - men at problemet i stedet kan løses f.eks. via nettet.

Det har da også allerede haft det resultat, at omstillingen får færre telefonopkald.

“For 2½ år siden fik jeg 4-500 opkald pr. dag - nu får jeg måske 150 på en travl dag. Tungere kald, hvor kunderne ikke umiddelbart kan taste sig ind på en sluse - eller hvor de måske

slet ikke skal tale med SKAT. Men det er jo sådanne kald, der giver udfordringer”, fortæller Lasse.

“Det er vigtigt, at vi markedsfører kanalstrategien. Hvis vi skal reduceres til 6.900 ansatte, er det noget, vi skal være meget opmærksomme på”, siger Poul - og peger på, at flest mulig af kunderne skal gøres i stand til at betjene sig selv.

Poul tilføjer, at Kundecentret også arbejder meget med at udvikle den gode kundeservice - bl.a. ved coaching og samlyt, hvor man kan lytte med på en samtale hos en kollega og lære af det.

Det er også vigtigt, at omstillingen rammer rigtigt i første hug.

“Dertil har TRIO-omstillingen et godt søgesystem, der bruges flittigt. For hver gang, der ryger en samtale forkert i systemet, ulejliger vi jo en kollega, der måske ikke kan svare og derfor må viderestille opkaldet”, siger Lasse.

“Hvis man ser på, hvor meget vi har udviklet os på to år - så svarer det til, hvad andre kundecentre har været fem-seks år om”, understreger Poul.

“Men vi er ikke i mål endnu, så vi kan sætte



Foto: FREE PRESS/Claus Thørested

os ned og læne os tilbage - der er stadig noget, vi kan gøre bedre”, tilføjer Kirsten.

Dimensioneringen af Kundecentret i Ribe ligger fast - også i den nye struktur i SKAT. Men Kundecentre Borger bliver en del af den regionale struktur i Syddanmark, og Kundecenter Erhverv bliver tilknyttet regionen i Nordjylland.

Poul peger på, at den største omvæltning for ham sikkert vil blive, at han fremover jævnligt skal til afdelingsledermøder i Region Nordjylland. Han forventer også, at den nye struktur vil give større fleksibilitet, hvis Kundecentret f.eks. har behov for hjælp til at løse en opgave - eller omvendt. Til gengæld håber han meget, at afdelingen fysisk vil være samlet i Ribe.

“Jeg håber ikke, vi når ud i de virtuelle grupper, vi havde i ToldSkat - det vil være svært at få til at fungere”, lyder Pouls bekyrning.

9

Du har valgt personlig betjening - vent et øjeblik.

Uanset hvad. Der vil stadig være en rigtig stemme i røret, når man ringer til SKAT. Efter kunden har tastet sig gennem de første valg, vil Lasse eller en kollega være klar ved omstillingen - og sende opkaldet videre ud i sluserne i Kundecentret til Kirsten, Emil eller en af deres kolleger - eller direkte til en medarbejder et andet sted i SKAT.

Et menneske, der både kan svare på spørgsmål - og vise empati, hvis det er det, kunden har behov for. For det kan SKAT også.

“Derfor er det også super godt at være i Kundecentret. Vi oplever ofte tilfredshed og anerkendelse fra kunderne - og det er med til at gøre dagligdagen indholdsrig”, slutter Lasse.

“

Men vi er ikke i mål endnu, så vi kan sætte os ned og læne os tilbage - der er stadig noget, vi kan gøre bedre.

”



## Generalforsamling

Ordinær generalforsamling afholdes tirsdag den 21. oktober 2008, kl. 12.00, i kantinen i Skattecenter Odense, Lerchesgade 35, 5000 Odense C.

### Dagsorden:

1. Åbning af mødet
2. Valg af dirigent
3. Aflæggelse af mundtlig beretning
4. Aflæggelse af regnskab
5. Indkomne forslag
6. Fastsættelse af kontingent
7. Valg af formand
8. Valg af kasserer
9. Valg af 3 bestyrelsesmedlemmer
10. Valg af 2 bestyrelsesmedlemmer
11. Valg af 2 revisorer
12. Valg af 1 revisorsuppleant.

### Forslag

Forslag, der ønskes behandlet på generalforsamlingen,

skal være formanden, J. P. Nicolaisen, Risbystræde 22, 2620 Albertslund, i hænde senest den 22. september 2008.

### Tilmelding til spisning

Som sædvanligt arrangeres spisning efter generalforsamlingen. Bemærk at tilmelding til deltagelse i spisningen kun kan ske ved forudbetaling på giro eller ved bankoverførsel. Indbetalingskort vedlægges den skriftlige beretning, der udsendes til medlemmerne ultimo september. Sidste frist for betaling/tilmelding er mandag den 6. oktober 2008.

*Der kan ikke foretages telefonisk tilmelding.*

### Rejsegodtgørelse

Deltagerne i generalforsamlingen vil kunne opnå rejsegodtgørelse efter billigste offentlige takst. For at opnå rejsegodtgørelse skal billetten efterfølgende indsendes til kassereren i den kuvert, der udleveres på generalforsamlingen.

På gensyn!

**Bestyrelsen**