



Foto: Johnny Anton Wichmann

Ikke stresset – kun presset...

Nummerplader: Da SKAT overtog nummerpladeekspeditionen fra politiet, var der dømt succes på forhånd. På en del områder er det også gået godt - men sammenhængen mellem nummerpladerne og motoropgaven er én af de ting, hvor der er plads til forbedring.

Ønsket om en sammenlægning af nummerpladeekspeditionen og motorcentrene i de fire motorcenterbyer står højt på ønskesedlen hos Therese Elnegaard Corfixen og Jes Tilsted, der er afdelingsledere i de to motorafdelinger ved Skattecenter Odense.

Motorsøjlen hører til ved Region Nordsjælland, hvor de otte motorafdelinger og de to CRM-afdelinger organisatorisk hører under motordirektøren. Samtidig har motordirektøren også det faglige ansvar for nummerpladerne, men ikke det ledelsesmæssige. Det ligger nemlig hos Kundeservice fra den 1. januar 2009. Og det logiske i denne opdeling kan være svær at omsætte i praksis. For når ressourcerne samtidig er beskåret som led i organisationsændringer, er der tryk på i dagligdagen - både hos motorekspeditionen og hos nummerpladeekspeditionen.

En tvungen succes

Da overflytningen af nummerpladeekspeditionen fra politiet til SKAT blev en realitet pr. 1. januar 2008, var det vigtigt, at alt gik godt. Derfor blev opgaven overdimensioneret med ca. 20%. Men som Jes understreger:

"Alligevel var det svært at nå opgaven, og man var til tider mere end 10 uger bagud med opdateringen til CRM"

Og det var vigtigt, at overtagelsen af opgaven fra politiet blev en succes, for hvis man kunne lykkes med denne opgave, kunne

man også overtage andre statslige opgaver.

En af de ting, der skulle være med til at dokumentere succes, var jævnlige målinger af kundetilfredsheden, og en del af Ole Kjærs kontrakt var, at man skulle lave to årlige kundetilfredshedsundersøgelser - en i marts og en i oktober. Den første måling i marts 2008, viste en kundetilfredshed på 4,2 (hvor 5 var det højeste), hvilket var ret flot i forhold til, at man lige havde overtaget opgaven. Og de seneste målinger har været lige så gode, trods den løbende reduktion af medarbejderne.

Før nummerpladeekspeditionen blev samlet ved Kundeservice, var der stor fokus på at imødekomme kundernes behov. Men når der er 1,8 mio. nummerpladeekspeditioner pr. år - og nu med et mindre antal medarbejdere, end mens opgaven var hos politiet - så er der travlt. Desuden er den Digitale Motor Registrering (DMR) stadig ikke kommet. Kontrakten med IBM blev opsagt i 2008 af Ole Kjær - og der er stadig lange udsigter til et færdigt system. Med et skævt smil opererer man i daglig tale med begrebet: "7-9-13-effekten", der i det daglige udtrykker frustrationen over det manglende registreringssystem: Oprindeligt skulle det have været klar i 2007, så 2009 - og nu er det planen, at det skal være klar i 2013. Måske med et lille håb om, at det allerede sker i sidste kvartal 2011!

Telefonerne ringer endnu

Therese understreger, at det var meningen, at Kundecenteret Erhverv Motor i Nordjylland også skulle overtage samtlige telefoner fra motor, men det er ikke sket endnu. De nyeste "prognoser" siger, at det formentlig sker i slutningen af 3. kvartal 2010, og imens skal motor

Af Annette Imer Jespersen
annette.jespersen@skat.dk

stadig passe telefonerne, uden at være tildelt årsværk hertil! Og det har været situationen siden 1. januar 2009, hvor opgaven oprindeligt skulle have været overført til Kundecenteret.

Der registreres ugentligt over 3.000 opkald på landsplan, især nu hvor der bl.a. er sket ændringer af reglerne for "gulpladebiler", der med fordel kan ændres til "hvidpladebiler". Så med de otte årsværk, der nødvendigvis må afsættes til telefonbetjening i motorsøjlen, kan dagene blive lange!

Samtidig har der i hele 4. kvartal 2009 været tryk på nye firmabiler og leasingbiler. Nye firmabiler bliver ofte købt i december måned, for at nøjes med den høje beskatning i 25 måneder (man skal nemlig kun beskattes med af den fulde nyvognspris i de første tre kalenderår), herefter beskattes man kun med 75%.

Leasingbiler er samtidig blevet meget populære, primært på grund af finansieringsformen. Dette skyldes, at man kan nøjes med at betale registreringsafgift for en 3-årig periode på dag et - hvilket svarer til, at der kun betales 39% i registreringsafgift. Krisen har gjort sit til, at leasingdelen er stærkt voksende - alene i 4. kvartal 2009 var der 8.000 ekspeditioner på landsplan vedrørende dette område - i forhold til 1.000 ekspeditioner i 1. kvartal 2009. Når man samtidig har den ekstra kundeservice, at motor- og nummerpladeekspeditionerne allerede åbner kl. 8.30 - mod SKATs generelle åbningstid kl. 10.00, giver det ekstra stres for medarbejderne.

Therese mener derfor, at man ved det konstante pres på ekspeditionerne burde se på åbningstiderne - og eventuelt følge SKATs almindelige ekspeditionstid.

I Odense har man derfor forsøgt at lave aftaler med de faste kunder om, at de kan aflevere alle papirerne, og så få et svar hurtigst muligt. I betragtning af, at 70% af alle motor-kunderne i Odense har mere end 50 km til det nærmeste motorcenter, vil man på den måde undgå, at kunderne skal vente for længe - og samtidig undgå at medarbejderne får stress i forbindelse med ekspeditionerne, hvilket også har været en af årsagerne til, at man samtidig har skåret antallet af motorekspeditionsskranker ned til kun to - mod seks-syv tidligere.

Nummerpladerne har dog langt flere ekspeditioner, og er derfor nødt til at have flere skranker åbne. Og de har heller ikke fået overført telefonerne til Kundecenteret endnu.

Alligevel forsøger man i Odense hele tiden

at have fokus på ventetiden i ekspeditionslokalet, og bestræber sig på kun at have en ventetid på op til 15 minutter fra nummeret bliver trukket til ekspeditionen sker. Det kan dog skride lidt imellem kl.12 og kl.13, hvor mange privatkunder kommer i deres frokostpause.

En naturlig symbiose

Set i lyset af at motoropgaven og nummerpladeekspeditionen er svære at adskille, understreger både Therese og Jes, at det er vigtigt at koordinere motoropgaven med nummerpladeekspeditionen:

"Alt vedrørende import og omregistrering udløser en betaling, og man kan ikke betale hos motorekspeditionen, så det skal ske hos nummerpladeekspeditionen. Og hos nummerpladerne kan man først udlevere nummerpladerne, når motorekspeditionen er på plads."

Sammenhængen mellem motor og nummerplader er også ved at gå op for den øverste ledelse, og derfor kører der lige nu et pilotprojekt i Høje Tåstrup, hvor man forsøger at udvide samarbejdet mellem motor og nummerplader. I Odense har man også "lånt" to medarbejdere fra nummerpladeekspeditioner til at deltage ved motorekspeditioner. Så kan medarbejderne bedre forstå og følge flow'et mellem de forskellige typer af ekspeditioner. Denne helhedsforståelse giver en meget bedre udnyttelse af de ressourcer, der er til rådighed.

Therese uddyber:

"Det kan nemlig være svært at komme i gang med effektiviseringen, når hver søjle helst vil holde på egne årsværk. Derfor kan dimensioneringen være en hæmsko for det naturlige samarbejde mellem motor og nummerplader."

Hun understreger dog, at medarbejderne nu alligevel er gode til at hjælpe til af sig selv, også selv om man hører til to forskellige søjler. Hvis den anden afdeling er i nød, forsøger man at hjælpe på tværs af "skellet" - også selv om det skaber andre bunker i stedet.

Som Jes påpeger:

"Når man alligevel sidder dør om dør i ekspeditionslokalet, kunne man ligeså godt være organiseret som en fælles enhed."

Og Therese afslutter:

"Så kunne man måske også undgå, at motorsøjlen fortsat har det højeste sygefravær indenfor SKAT."

Motorcenter og nummerpladeekspedition

Første gang man indregistrerer et køretøj i Danmark, skal der betales registreringsafgift, ligesom der ved omregistrering skal ske en omberegning af registreringsafgiften. Det er motorcentrene, der står for denne del af opgaven. Der er fire motorcentre i SKAT - i Aalborg, Århus, Odense og Høje-Taastrup, med i alt otte afdelinger.

Nummerpladeekspeditionen står for udlevering af nye nummerplader ved køb eller omregistrering, samt sørger for at bilen bliver korrekt afmeldt mod aflevering af nummerplader. De sørger desuden for, at indberette ændringer når et køretøj omregistreres. Indberetningen er til brug for den ændrede opkrævning af vægtafgift. Der er i alt 30 ekspeditionscentre for nummerplader i Danmark.

CRM (Centralregisteret for Motorkøretøjer) og også en del af SKAT. For at kunne opkræve de korrekte afgifter for køretøjet, bl.a. vægtafgift, behandler og registrerer CRM alle indregistrerede køretøjer. CRM er placeret i Høje-Taastrup.

imer