



Som de dog kan spørge

Kundecentret: I slutningen af april 2010 kunne vi i Penge & Privatøkonomi læse, at vi i SKAT ikke var særligt gode til at besvare spørgsmål. Faktisk var vi ifølge deres mening dumpet! Bladet havde stillet 11 spørgsmål, og andelen af rigtige besvarelser var ifølge deres redaktion kritisabel lav. Men er det nu så ringe endda?

Dagens højdepunkt den 6. maj 2010 var slet ikke det engelske parlamentsvalg. Det var derimod et møde ved Kundecentret i Ribe, hvor en repræsentant fra Dansk Told & Skat på det nærmeste havde inviteret sig selv.

Når nu vi alligevel skulle ud på landeveje og skinner, ville det jo være helt passende at benytte lejligheden til at tage den aktuelle temperatur på kundecentrene.

Mødet - eller interviewet - udviklede sig til en rigtig positiv og konstruktiv dialog, og til overflod et par konkrete forslag til mulige forklaringer (og dermed også besparelser), som vi i al beskedenhed mener, er ganske gode. Medlemmer af koncerndirektionen er derfor velkommen til at læse med - og tage noter. De må gerne begynde med det samme.

Spørgsmålene i Penge & Privatøkonomi

Penge & Privatøkonomi havde stillet 11 spørgsmål, og i for mange tilfælde havde

SKAT - ifølge artiklen - svaret forkert.

Regionsdirektør Karin Bergen kunne oplyse, at hun allerede havde været i kontakt med bladets redaktion og dér spurgt en af journalisterne bag artiklen, hvordan selve spørgsmålene havde været stillet. Dette var bl.a. ansporet af en tanke gående ud på, at Penge og Privatøkonomi i tidligere tilsvarende undersøgelser havde spurgt på den noget løjerlige måde. Hvis ikke alle spørgsmålene kunne besvares straks - som paratviden - da var spørgeren ikke interesseret. Altså typisk i den situation, hvor et spørgsmål nødvendigvis må undergå en nøjere granskning inden besvarelsen. Det ville jo bekymre, hvis et sådant forløb ville afstedkomme, at det blev rubriceret som en forkert besvarelse.

Karin Bergen var blevet bibragt den opfattelse, at denne noget problematiske fremgangsmetode ikke var praktiseret denne gang. Endvidere blev det oplyst, at spørgerne fra Penge og Privatøkonomi, som skulle ringe til SKAT og stille de konkrete spørgsmål, havde fået en helt bundet opgave med hensyn til den måde, hvorpå spørgsmålene skulle stilles.

Der var hele bordet rundt enighed om, at selvom vi naturligvis altid skal forholde os kritisk til enhver form for journalistik, så må vi heller ikke være bange for at indrømme fejl. Vi skal også hele tiden skulle kunne sige til os selv, at vi naturligvis i princippet altid skal være åbne overfor forbedringer.

Af Niels Vous
niels.vous@skat.dk

Vi pudser ikke glories

Tillidsrepræsentant Allan Christensen slog til lyd for, at med al respekt for den nævnte selv-kritik, så ville det nu også være interessant at vende problematikken lidt på hovedet. Det må nemlig være helt klart, at nogle de stillede spørgsmål er konstrueret på den lidt drillende facon, hvor der helt klart er indbygget en forøget risiko for at "falde i" - lidt ligesom at være til eksamen eller køreprøve.

Desuden må det være indiskutabelt, at den samlede bredde i de stillede spørgsmål er voldsom stor.

"Hvis nu vi forestiller os, at der i stedet bliver stillet 11 af de oftest stillede spørgsmål, er min påstand, at procenten for rigtige besvarelser ville ligge på et ganske anderledes niveau - nemlig ingenlunde under 90! Vi skal jo også være realistiske, for det er jo sådan hverdagen og virkeligheden fungerer", mener Allan.

I øvrigt skal vi heller ikke glemme, at en del af oplaget for "Penge & Privatøkonomi" bliver solgt i løssalg, hvorfor der nødvendigvis må være et vist element af "kioskbasket", når for-siden skal redigeres.

Et kundecenter af i dag

Hvis vi skal være helt ærlige, er der vist flere af os medlemmer, som ind imellem har hørt nogle bemærkninger om "ude" eller "ovre" i kundecentrene, i en ikke helt positiv kontekst. Bestemt heller ikke entydigt fri for en negativ drejning har der været flere forlydender fremme om overvågede samtaler, ekstremt knappe tidsrammer, og krav om hurtig afslutning af telefonsamtaler. *Det passer ikke* - i hvert fald ikke *mere!*

Både Karin Bergen og tillidsrepræsentant Kirsten Islund - begge vist kendt for deres rolige gemyt - ser helt kampklare ud! Karin lægger ikke skjul på, at der i begyndelsen af kundecentrenes virke var afsat en tidsramme til en telefonsamtale.

"Men det var kun for at få et målepunkt, ikke for at stresser kollegerne. Vi var nødt til at have et udgangspunkt, ellers ville et regnestykke over estimeret tidsforbrug ligne noget i retning af, hvad der sker, når de blinde slås."

Men der bliver målt, og det bliver der slet ikke gjort nogen hemmelighed ud af. F.eks. kunne afdelingsleder Poul Korsholm og Allan Christensen oplyse, at de seneste målinger viste, at telefonsamtalerne var blevet 40 sekunder længere. Og det er der bestemt ikke nogen i ledelsen, som ser skævt til. De nye regler om renteberegning, og den nye multimedieskat er en del af forklaringen på denne forlængelse.

Kundernes bedømmelser

Direktør Søren Guldborg viste en graf, hvor der bliver målt på kundetilfredshed. Han lagde slet ikke skjul på sin tilfredshed med undersøgelsens udvikling, og det viste sig velbe-grundet.

På en skala fra 1 til 5 ligger vi nemlig oppe på 4,4 når spørgsmålene gælder kundernes bedømmelse af venlig, imødekommenhed, og fagteknisk dygtighed. Selve helhedsindtrykket af telefonsamtalen ligger lidt lavere (men pænt over de 3,8 som er det aktuelle mål på oven-nævnte skala), men andet er næsten umuligt. Her skal vi jo huske på, at en del af samtalerne nødvendigvis må dreje sig om restskatten på kr. 5.000, som desværre er rigtig nok.

Søren understreger, at vi i SKAT ikke har nogen mulighed for at manipulere den løbende undersøgelse. Rent teknisk sker det sådan, at et udvalg af de kunder, som har ringet til os, vil blive bedt om - via tastning på telefonen - efterfølgende at bedømme resultatet samtalen.

Til gengæld er scoren ikke helt tilfredsstillende, når vi kommer til det mere tekniske. Ventetiden er en af "skurkene". Her er der absolut plads til forbedringer, idet kundernes vurderinger ligger næsten konstant under før-nævnte grænse på 3,8.

Søren er inde på, at telefonsystemet som sådan er i orden. At styre og rubricere telefonopkaldene er en opgave som hele tiden kan forbedres. Uanset teknikken - og vores evner til at betjene den - er perioder med spidsbelastning dog et tydeligt, og tilbagevendende problem. Og helt sikkert medvirkende til den sidstnævnte lave score.

Læringsbanken

Men hensyn til spidsbelastninger er "Læringsbanken" noget, som vi alle bør kende til, og det fornemmes hele vejen rundt om bordet, at dette ikke fuldt ud er tilfældet i dag.

Her må du, kære læser, gerne spidse din pen og tage noter, for det angår i princippet alle:

Det er nok ikke helt forkert, hvis vi kalder Læringsbanken for vores egen interne "Early Warning". Heri er der nemlig mulighed for at oplyse, hvis der f.eks. skal frigives store masseforsendelser, som kan medføre forøget pres på telefonerne. De fleste af os kender sikkert nogle af de store spidsbelastninger i form af f.eks. udsendelse af årsopgørelser på papir, men herudover er der adskillige tiltag som planlægges med en langt mere individuelt.

Som eksempel fortæller Poul og Allan, at

“

Medlemmer af koncernledelsen er derfor velkommen til at læse med – og tage noter. De må gerne begynde med det samme.

”

der den 10. maj 2010 var planlagt udsendelse af en mængde rykkere på energiafgifter. Og det kan jo vise sig yderst problematisk, når vi alle ved, at samme dag også er sidste frist for angivelse af moms for januar kvartal.

Hvis vi alle værner os til at give oplysninger til Læringsbanken i tilfælde som beskrevet ovenfor, får vi en langt bedre planlægning af vores service overfor kunderne. Med andre ord, så får vi noget mere tid til at engagere ekstra telefonvagter til spidsbelastningerne.

Kanalstrategi

Man kan næsten høre på ordet "kanalstrategi", at det kommer fra Koncerncentret. Det er da også her, at vi vil bede koncernledelsen finde pen og papir frem - og tage noter!

Udtrykket må kunne defineres som noget i retning af, at "det drejer sig om at få kunden mest hensigtsmæssigt og billigst igennem selve systemet".

Her slår Allan og Kirsten til lyd for, at vi sagtens kunne overveje at give kundecentrene lidt større beføjelser. Det har jo indtil nu været en fast praksis, at der ikke måtte sagsbehandles, men hvis det var muligt at indføre den praksis, at kundecentrene f.eks. kunne ændre visse koder, ville der helt sikkert kunne spares en del.

Et eksempel kunne være, at kollegaen i kundecentret kan se, at en dato for en skattepligtsindtræden eller kode for art af selvangivelse er forkert. Det ville tage et splitsekund at ændre det, men som reglerne er nu, skal kunden i stedet anmodes om at skrive til SKAT, hvorefter der sker en konkret sagsbehandling.

Tilsvarende berørte vi opgaverne omkring kundebetjening i de enkelte skattecentre. Det er vist ingen hemmelighed, at det anses for et noget ideligt problem med den store logistik, der er i spil omkring ekspeditionsstederne, og at ledelsen meget gerne ser dette minimeret.

Her lød det igen hele vejen rundt om bordet, at der kunne vise sig at være et stort besparelspotentiale, hvis en ekspedition kunne flyttes fra det nuværende fysiske fremmøde - til en kontakt via telefon.

Desuden, at vores opfordring/tilskyndelse til kunden om at bruge Internettet, sagtens kunne praktiseres via telefonen. Faktisk er vi ofte udsat for, at kunden ved telefonopkald har en computer lige i nærheden. Derfor er der virkelig god mulighed for, hvis vi - så at sige i ét hug - kan ekspedere kunden, og samtidig animere til, at næste gang vil kunden selv være i stand til at klare det meste via sin egen computer og dermed undgå det fysiske fremmøde i skattecentret.

Det er da kanalstrategi, så det batter!

Ikke så ringe endda!

Besøget i Ribe var en rigtig positiv oplevelse. Der er tale om nogle rigtig dejlige fysiske rammer. Desuden blev det oplyst, at der har været professionelle lydteknikere involveret, og det ekstremt lave lydniveau virkede da også yderst behageligt.

Vigtigst af alt var dog kollegernes entusiasme. Hvis det er rigtigt, at vi i SKAT er lidt i underskud med dette, synes det i behagelig grad at være forbigået kollegerne i Ribe.

Rundt om bordet i Ribe. Fra venstre skattedirektør Søren Guldborg, regionsdirektør Karin Bergen, afdelingsleder Poul Korsholm og tillidsrepræsentanterne Allan Christensen og Kirsten Islund



Foto: Johnny Anthon Wichmann