

## **Nyt fra Kundeservice**

### KPI'er i Kundeservice

Jeg er i dialog/mailkorrespondance med Kundeservicedirektør Merete Agergaard omkring KPI'er, der er til gennemgang/revurdering hos hende og underdirektørerne i Kundeservice. Jeg er bekymret for at vi bryder for mange måltal ned på individniveau og at vi har for mange måltal og modstridende måltal.

Jeg har bedt om at det tages op på dialogmøder i afdelingerne samt SU-Kundeservice.

### Merete på tur

Merete Agergaard turnerer i øjeblikket på forskellige Skat-adresser. Hendes plan er at nå hele vejen rundt, men hendes kalender er presset. Ind til nu har hun været i Tønder, Ribe, Århus, Taastrup, Sluseholmen, Frederikssund og Fredensborg.

### Løntillæg

Vedrørende engangstillæg har vi samlet set fået 15.000 kr. mere end vores beregningsmæssige andel (beregnet på baggrund af lønsum).

Vedrørende varige tillæg har vi samlet set fået 95% af vores beregningsmæssige andel af de midler, der er anvendt indtil nu

### Seniorordninger

DTS har indgået aftale om 3 seniorordninger i Kundeservice.

### Snitflader mellem Kundeservice og Indsats

Et oplæg er blevet behandlet på direktionsmøde. Inden resultatet offentliggøres skal det kvalitetssikres i Jura.

### Turnusanalyser

Det kniber med ressourcer til at gennemføre turnusanalysen som planlagt. Derfor er det udsat til oktober, hvor strategiprocesen for Kundeservice sættes i gang sideløbende. Turnusanalysen skal i høj grad være med til at sætte kursen i Kundeservice og derfor tages strategien op til revurdering i takt med at turnusanalysen gennemføres.

### Udflytning af statslige arbejdspladser

Der er ikke sket så meget hen over sommerferien. Processen er fuldendt i forhold til det gl. betaling og regnskab i Horsens. Langt de fleste har fundet andet arbejde og mange af dem et andet sted i Skat. Processen blev afsluttet 3 varslinger til at skulle flytte arbejdssted til Ringkøbing – 2 fra Horsens og 1 fra Høje Taastrup. Ingen DTS'ere iblandt

I Kundecentret har der - bl.a. som følge af at så få flytter med opgaven til Ringkøbing – været slået stillinger op. I alt 120 nye medarbejdere starter i KC den 1. august eller 1. september.