

Information fra Kundeservice

Alle afdelinger i Kundeservice har revideret deres KPI'er og på de koordinerende TR's opfordring tages de valgte KPI'er op til drøftelse på dialogmøder i afdelingerne.

Vi er ved at gøre klar til tillæg 2017 – emnet er på SU-dagsordenen i december, hvor vi forventer at træffe endelig beslutning om rammerne for tillæg 2017 i Kundeservice.

Der har været udbudt overarbejde i både Erhverv vedr. Dias og i Motor vedr. prissætning af køretøjer. Puklen vedr. Dias bliver mindre og området opgraderes med 20 årsværk, så man i fremtiden kan holde niveau. Rekruttering foregår i øjeblikket. I motor har Winnie Wolf Andersen stillet spørgsmål om hvorvidt man må arbejde mellem jul og nytår på opgaven med prissætning af køretøjer, både med og uden overtid. Svaret var at det må man ikke???

Richard Hanlov starter den 21. november som underdirektør i en ny afdeling i Kundeservice, der skal have ansvar for strukturelle løsninger i Skat. Richard får ansvar for i samarbejde med andre forretningsområder at imødegå skattegabet og kundernes behov på områder hvor vi kan forbedre lovgivning, processer og systemer. Rasmus Tolstrup og Tak-projektet bliver tilknyttet Richards afdeling sammen med Brian Paust, der er projektchef. Foreløbigt skal der ikke tilknyttes mere personale til afdelingen end det. Afdelingen får ansvar for at vurdere og prioritere forbedringstiltag, der skal gennemføres i projektgrupper, der bemannes af personale fra driften – folk, der ved hvad det handler om.

I kundeservice overvejer vi at tilbyde stress app til medarbejderne. Erfaringer fra Inddrivelsen indhentes.

Der er foretaget en evaluering af vikarbrug i Kundeservice – emnet skal med fokus på vikarbureau drøftes på næste SU-møde. Forhåbentlig med henblik på at få fastsat nogle rammer for, hvordan vi anvender vikarer i Kundeservice. Hvordan sikrer vi kvaliteten og hvilke arbejdsvilkår vil vi tilbyde/acceptere.

Fra TR-forum Kundeservices møde på Munkebjerg:

På Munkebjerg havde vi i TR-forum Kundeservice en snak om Udflytning af statslige arbejdspladser samt

Ejendomsstyrelsens fysiske placering. Det mandede ud i et konkret forslag om at man måske ved etableringen af ejendomsstyrelsen kunne placere en enhed i hovedstadsområdet – så tæt på Høje Taastrup som muligt, for at afhjælpe udflytningen af statslige arbejdspladser fra Motor i Høje Taastrup. Forslaget fremlægges for Karin Bergen ved næste dialogmøde – men måske skal vi også påvirke ad andre kanaler.

Vi drøftede vi endvidere kompetence. Vi har forsøgt at få genoprettet kompetenceudvalget i Kundeservice, men det blev blankt afvist af Karin Bergen. Hun mener vi sagtens kan håndtere at have det rette fokus uden at kompetenceudvalg. I TR-forum Kundeservice synes vi det er svært at få sat det rigtige fokus på kompetencer i Kundeservice samt at bevare fokus på det. Derfor besluttede vi at vores DTS-kompetenceudvalg i Kundeservice skal arbejde med at identificere de rette fokuspunkter med henblik på at få det på SU-dagsordenen, som et fast punkt i et forsøg på at fastholde fokus på området. DTS kompetenceudvalg i Kundeservice blev udvidet og består nu af:

- Winnie Wolf Andersen

- Nini Teisen
- Peter Jørgensen
- Hanne Mortensen

Der er sat fokus på at forbedre vores SU-møder i Kundeservice. Følgende tiltag skal afprøves:

- Udvidelse fra 4 til 6 årlige møder.
- Udvidelse fra 2-timers møder til 3-timers møder.
- Fokus på at SU-møderne er de strukturerede møder og dialogmøder er de uformelle møder. Derfor er SU-dagsorden saneret til kun at indeholde eventuelt ud over de bevidst valgte punkter. Og eventuelt er det sidste punkt. Tidligere have vi både nyt fra ledelsen og nyt fra organisationerne, som nogle af de først punkter på dagsorden og man vidste aldrig hvor lang tid de ville tage. Dette for at sikre at vi når de punkter vi har valgt at sætte på dagsorden.
- Fokus på vinkling af forblad – hvad er formålet med drøftelserne. Det er forekommet at vi har forberedt os på SU-punkter ud fra et forblad og så var det noget helt andet ledelsen ville drøfte.

SU-holdet blev sat på Munkebjerg:

Allan Christensen

Nini Teisen

Winnie Wolf Andersen

Poul Stensbek

Kim Jensen

TR-forum Kundeservice vil vi fremover tilstræbe at mødes fysisk 3 gange årligt, så der kommer nok en ansøgning til HB om midler til afholdelse af et fysisk møde ud over de 2 vi i forvejen har i forbindelse med Repræsentantskabsmøde/kongres samt TR-konference.

Set i lyset af Skats nye struktur have vi en meget kort snak om DTS struktur. Der var bred enighed om at nærhedsprincippet skal bevares i videst muligt omfang.