

# Mødereferat

3Møde i Kundeforum

SAM  
25. oktober 2017  
J. nr.

**Onsdag den 11. oktober 2017, kl. 09.00 – 10.30 på Landgreven**

For deltagerliste samt afbud, se sidste side i dette referat.

## **Ad pkt. 1, Velkomst**

Trolle Klitgård Andersen bød velkommen som formand for Kundeforum og introducerede mødets dagsorden.

## **Ad pkt. 2, Status – Løn og Refusion.**

Christian Nielsen der er kontorchef for løn området, orienterede om status indenfor Løn og Refusion. Det primære budskab var, at der var ro på produktionen samt at der arbejdes målrettet på at få konsolideret leverancerne gennem løbende erfaringsudveksling og efteruddannelse.

Der blev spurgt ind til hvor langt SAM er med lønafstemningerne, hvortil SAM oplyste, at det ved hjælp af ekstra tilførte ressourcer forventes at alle lønafstemninger er løst pr. 1.12.2017. Vedrørende afstemning af refusions konti er der pt. ved at blive tilført yderligere ressourcer til dette. Endvidere vil de nuværende lønafstemningsressourcer pr. ca. 1.12.2017, også blive tilknyttet denne opgave. Dette arbejde estimeres at være færdigt i løbet af første halvår 2018. Successivt bliver såvel lønafstemninger samt refusionsafstemninger overført til de grupper der producerer løn/refusioner.

SAM kunne endvidere oplyse, at der løbende ses på nye opgaver der kan lægges over til SAM. Et eksempel er sikkerheds godkendelse af medarbejdere, hvor SAM her har fået overdraget en del af opgaven fra Finansministeriets Koncern HR..

## **Ad pkt. 3, Status – Regnskab.**

Jan Melchiorson, kontorchef i regnskabscentret, indledte med at orientere om, at de i regnskabscenteret i dag er 108 medarbejdere ansat, hvilket er mindre end hvad man var på Landgreven. Der er fokus på at få ”flere km i benene” ved kon-

tinuerligt at understøtte processer og medarbejdere, primært gennem sidemandsoplærings og efteruddannelse i de nødvendige emner. Hertil er man begyndt at undervise udvalgte medarbejdere i Excel, og engelsk, såfremt deres opgaver tilsiger dette. På regnskabsområdet er et par yderligere robotter gået i drift, hvilket fx betyder, at de hjælper til med at vedhæfte filer til regnskabserklæringen. Det er en stor hjælp for medarbejderne, som slipper for det trivielle arbejde, samtidig med at risikoen for fejl minimeres.

I forbindelse med den igangværende opsplitning af samlekonti i stats handel og andet, blev der efterspurgt hjælp til oprydning i de kreditorkartoteker. SAM kunne her oplyse, at man på grund af manglede ressourcer pt. ikke har kunnet påtage sig denne opgave. Der blev endvidere orienteret omkring planerne for den kommende årsafslutning. Der vil igen i år blive sendt spørgeskema ud til kunderne, der svarede, at det er en god ide.

Overordnet set er der ikke de store ændringer i planerne set i forhold til sidste års aktiviteter. Alle får en detaljeret plan brudt ned på dage.

SAM vil samtidig orientere om åbningstider i regnskab i forbindelse med årsafslutningen.

#### **Ad pkt. 4, KTU resultat**

Trolle Klitgård Andersen direktør i Statens Administration gennemgik hovedkonklusionerne vedrørende KTU, Der blev her kvitteret for en høj svarprocent 82 %, Resultatet i undersøgelsen var en tilfredshed med regnskab på 3,3, løn på 3,5 Den samlede tilfredshed er 3,4.

Målsætningen i Statens Administrations mål- og resultatplan for 2018 er sat til 3,8.

Der er på baggrund af primært KTU resultatet defineret 5 fokus områder for SAM, nemlig kvalitet, kundeforhold, opgavesplit, servicemål og kommunikation. SAM gik de enkelte initiativer igennem, i forhold til status og hvad der allerede er opnået af resultater, jf. vedhæftede præsentation fra mødet.

Departementsmøderne er planlagt til at blive afholdt i perioden torsdag den 26. oktober til torsdag den 7. december, nærmere information følger til det enkelte Ministerområde.

En af bemærkningerne fra kundefora i forhold til undersøgelsen var, at den præmis der blev opstillet ift. dette års kundeundersøgelse om kun at vurdere de seneste tre måneder ikke holder. Det var efter deres vurdering, deres opgave at give en samlet vurdering for hele det foregående år. Det blev ligeledes fremført, at SAM ikke burde vurderes som resultat for 2 kvartal, vi andre bliver vurderet over et helt

år. SAM kunne her oplyse at dette ikke vil ske fremadrettet, men at det i denne undersøgelse, var et forsøg på at sikre at bemærkninger og kommentarer umiddelbart kunne anvendes til at ”gå hjem” og forbedre den nuværende service, på baggrund af vurderingen af servicen de seneste to måneder.

#### **Ad pkt. 5, Kundeinitiativer 2017**

Per Helmer Roos kontorchef for Kunder og Kvalitet, præsenterede status på en række kundeinitiativer. Etablering af nyt EPI center i SAM er i fuld gang, og det er planlagt at optegning af processer, skal være færdige og lagt i systemet inden 1. maj. 2018.

Kundeforum blev orienteret om, at oprydning og ajourføring af **kundeaftalerne**, her blev det fortalt, at SAM ikke kan afslutte disse i indeværende år.

For at sikre at alle kunder har et opdateret aftalegrundlag, vil der til de kunder hvor det er nødvendigt, blive fremsendt en allonge til aftalen, med udløb den 31/12-2018.

Statens Administration har i 2017 igangsat et nyt initiativ Forum for statslige Regnskabschefer. Initiativet er taget rigtigt godt imod, og det har over året udviklet sig fra ca. 40 deltagere til nu over 60 deltagere. Kundeforum udtrykte tilfredshed med initiativet, og tilkendegav at det var et nødvendigt og godt supplement til andre kundeinitiativer.

Statens Administration kunne oplyse at man i 2018 planlægger møder i foraet i marts, juni og oktober måned. Samtidig kunne det oplyses, at der planlægges opstart af et forum for Statslige lønchefer.

#### **Ad pkt. 6, Eventuelt**

Afslutningsvis kunne Statens Administration oplyse, at der i forbindelse med betalingen for 3. kvartal 2017 vil blive givet en ekstraordinær rabat på 10,4 % svarende til i alt ca. 4 MDKK.

Mødet blev herefter afsluttet med information omkring benchmark mellem Nordiske SSC, og her ligger SAM fint, også sammenlignet med de øvrige deltagere i benchmarkanalysen.

Bemærk at dato for næste Kundeforum er **fredag den 2. marts 2018**, og ikke mandag den 19. februar 2018, som oplyst på kundeforum.

Deltagerliste Kundeforum 11. oktober 2017.

<b>Departement</b>	<b>Navn</b>	<b>Med</b>	<b>Af- bud</b>
05 Statsministeriet	Henrik Thomas Larsen	X	
06 Udenrigsministeriet	Erik Brøgger Rasmussen	X	
07 Finansministeriet	Jon Simonsen	X	
	Lars Sejer Nielsen	X	
08 Erhvervs- og Vækstministeriet	Torben S. Andersen	X	
	Johnny E. Darling	X	
09 Skatteministeriet	Henrik Vagner		X
10 Økonomi- og Indenrigsministeriet	Morten Sten Andersen		X
	Merete Andersen	X	
11 Justitsministeriet	Torben Skytte Raahede	X	
14 Udlændinge- og Integrationsministeriet	Line Skytte Mørk Hansen	X	
	Anita Andersen	X	
15 Børne- og Socialministeriet	Mikkel Søndergaard		X
16 Sundheds- og Ældreministeriet	Kis Thuesen		X
17 Beskæftigelsesministeriet	Helle Randholm		X
19 Uddannelses- og Forskningsministeriet	Lars Højskov Andersen		X
20 Undervisningsministeriet	Jesper Nyboe Jørgensen		X
	Marianne Thomsen	X	
21 Kulturministeriet	Anne Kirkegaard		X
	Anders Simonsen	X	
22 Kirkeministeriet	Klaus Kern-Jespersen		X
	Mette Schwaner		X
24 Miljø- og Fødevarerministeriet	Susanne Martens	X	
	Henning Jensen		X
28 Transport- og Bygningsministeriet	Flemming Schiller	X	
29 Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet	Michael Brix Hesselager		X
Kundekoordinator, SAM	Henrik Hansen	X	
Adm. Direktør, SAM	Trolle Klitgård Andersen	X	
Kontorchef, kunder og kvalitet, SAM	Per Helmer Roos	X	
Kontorchef, regnskab, SAM	Jan Melchiorsen	X	
Kontorchef, løn, SAM	Christian Nielsen	X	