

Anbefaling fra Kundeambassadøren vedrørende Det Gode Svar i Økonomi

Kundeambassadør Helle Fuhrmann har med et brev til direktør Thomas Thellersen Børner d. 04. november 2015 valgt at indlede en undersøgelse af de breve, som Økonomi/Bogholderi benytter, når de skriver til DSB's individuelle kunder.

Kundeambassadøren har observeret, at de nuværende breve kan give anledning til misforståelser og i nogle situationer efterlade kunder med utilstrækkelig vejledning.

Baseret på Kundeambassadørens undersøgelse kan det konstateres, at der er et behov for kvalitetsløft af brevene. Der er desuden et behov for at se nærmere på den generelle fremgangsmåde til opbygning af et godt kundesvar, samt sikring af god tone såvel som sikring af, at kommunikationen svarer til DSB's ønskede standard og ensartethed på tværs af organisationen.

23. maj 2016

DSB
Telegade 2
DK-2630 Taastrup
gigy@dsb.dk
www.dsb.dk

Anbefaling

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse har været at belyse de udfordringer, som kunderne møder, når de modtager breve fra DSB Økonomi/Bogholderi.

Det er Kundeambassadørens anbefaling, at der bør ske forbedringer i Økonomi/Bogholderis standardbreve og den individuelle kommunikation med kunderne. Det er desuden ønskeligt, at der skabes fokus på de forvaltningsmæssige krav, som sikrer, at afgørelser, begrundelser og processer tager de fornødne hensyn til kunden.

Det er derfor Kundeambassadørens anbefaling, at der konkret bør sikres:

- Introduktion til Det Gode Svar til de medarbejdere i Økonomi/Bogholderi, hvor det vurderes relevant – samt yderligere træning hvis nødvendigt
- Udarbejdelse af en fælles skabelon til brug for opbygning af et godt kundesvar
- En tilretning af de eksisterende standardbreve og evt. udarbejdelse af nye standardbreve – samt vejledning i brug af standardbrevene balanceret med brug af individuelle breve
- Evt. introduktion til God Forvaltningsskik.

Kundeambassadørens afsluttende bemærkninger

De konklusioner og anbefalinger, der gives i denne rapport, tager alle sit afsæt i Det Gode Svar og God Forvaltningsskik, som er introduceret, trænet og indarbejdet i DSB Kundeservice.

Kundeambassadøren tilbyder at introducere relevante medarbejderne i Økonomi/Bogholderi til Det Gode Svar og evt. til God Forvaltningsskik samt være behjælpelig med udarbejdelse af nye standardbreve.

Med venlig hilsen
Helle Fuhrmann