



**SKATTEMINISTERIET**

j.nr. 07-104724  
Dato : 5. juli 2007

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes svar på spørgsmål nr.301 af 21. juni 2007.  
(Alm. del).

Kristian Jensen

/Lars Tjørby Rasmussen

**Spørgsmål 301:**

”Ministeren bedes kommentere artiklen fra Dansk Told & Skat 6/2007:

”Frustration hos de professionelle brugere af SKAT”, jf. alm. del - bilag 175.”

**Svar:**

I artiklen fra Dansk Told & Skat 6/2007 gives udtryk for, at nogle revisorer og advokater er frustrerede over SKATs telefonbetjening, herunder ventetider og at der ikke kan ringes direkte til specialister på specifikke fagområder.

**Etablering af landsdækkende Kundecenter**

For at kunne yde den bedst mulige service over for SKATs kunder og effektivisere håndteringen af telefonopkald har SKAT i 2006 oprettet et landsdækkende Kundecenter. Kundecentret besvarer størstedelen af alle telefonopkald på SKATs hovednummer 7222 1818. I 1. kvartal 2007 modtog Kundecentret 707.000 opkald.

Kundecentret havde en vanskelig start, men siden er telefonbetjeningen forbedret væsentligt. Når det gælder effektivitet i betjeningen, er SKAT således på rette vej. Før Kundecentret blev etableret, betjente SKAT ca. 4 telefonkunder pr. time registreret i tidsregistreringssystemet. Efter etableringen af Kundecentret steg dette til ca. 6 telefonkunder pr. time i 2. halvår 2006, og i 1. kvartal 2007 er gennemsnittet ca. 7 telefonkunder pr. time på tværs af SKAT. Effektiviteten i besvarelsen af mails er også steget væsentligt. I 1. kvartal 2007 modtog Kundecentret 76.000 henvendelse via e-mail og web.

Der er stor fokus på fortsat udvikling af Kundecentret, hvorfor der er igangsat flere procesforbedringsprojekter på området. Skattecentrenes back-up af Kundecentret er ligeledes et område, det arbejdes på at forbedre.

**Nyt telefonsystem**

I slutningen af 2006 tog SKAT et nyt telefonsystem i brug. Det nye telefonsystem introducerer et antal elektroniske valgmuligheder, så SKATs kunder kan vælge at visitere sig selv eller tale med en personlig bemandet omstilling. Ved opkald til 7222 1818 bliver man således bedt om at vælge en af følgende indgange, også kaldet porte:

1. Henvendelse vedr. forskud/selvangivelse
2. Henvendelse som borger
3. Henvendelse som virksomhed
4. Henvendelse som rådgiver
5. Omstilling

Systemet er udformet til automatisk at finde den bedst kvalificerede agent til rådighed, når et opkald stilles igennem. Dette sker ved, at systemet søger på agenternes kompetencer samt ventetiderne til de enkelte agenter.

### **Rådgiverporten – en særlig indsats over for rådgivere**

De professionelle brugere af SKAT, fortrinsvis revisorer og advokater, vil skulle benytte indgang 4, som kaldes rådgiverporten. Begrundelsen for at dedikere en port til rådgivere i hovedmenuen er, at disse rådgivere har andre behov og krav til betjening end borgere og virksomheder. Disse behov og krav varierer fra SKATs øvrige kundegrundlag på kvalitativ og kvantitativ vis.

Professionelle rådgivere har således særlige behov for hjælp til administrative opgaver samt behov for adgang til dyb faglig viden inden for mange forskellige emner.

Herudover tilsiger omfanget af den enkelte rådgivers telefonkontakt med SKAT, at netop denne gruppe har en nem adgang til effektiv telefonbetjening.

Sidst men ikke mindst, har hensynet til rådgivernes kunder været bestemmende for, at der blev oprettet en særlig port til rådgiverne. Rådgivere henvender sig hovedsageligt til SKAT på vegne af deres kunder, og en nemmere og effektiv adgang til SKAT kommer derfor i sidste ende disse kunder – borgere og virksomheder – til gode.

Rådgiverporten er således udtryk for en særlig indsats overfor rådgivere. Denne indsats understreges af, at opkald til rådgiverporten bliver betjent af en specialiseret medarbejdergruppe i Kundecentret, der har fokus på rådgivernes særlige behov. Endvidere prioriteres opkald til rådgiverporten højere end øvrige opkald i telefonsystemet.

Rådgiverporten har den laveste ventetid sammenlignet med de øvrige porte. I 1. halvår 2007 var ventetiden i gennemsnit under 1 minut. Den længste ventetid i perioden gjort op som gennemsnit pr. uge har været 80 sekunder.

SKATs indsatsstrategi handler i meget høj grad om at undgå fejl ved en vejledningsindsats frem for at kontrollere efterfølgende. Som det også fremgår af artiklen, betyder det bl.a., at der holdes kurser for rådgivere og andre professionelle. Der vil blive sat yderligere fokus på denne indsats fremover.

### **Straksafklaring**

I artiklen rejses en problemstilling vedrørende viderestilling flere gange, før kunden når frem til en medarbejder, der kan besvare kundens spørgsmål.

SKATs mål i relation til etableringen af Kundecentret er 70 % straksafklaring ved første medarbejder, og at den medarbejder, der stilles videre til, kan klare 2 ud af 3 opkald af de sidste 30 %. Sammenlignet med andre callcentre med høj kompleksitet i henvendelserne er det en relativ høj straksafklaring hos den første medarbejder, kunden taler med.

Ovenstående betyder, at 9 ud af 10 kunder vil blive besvaret i Kundecentret med højst 1 viderestilling. 1 ud af 10 kunder vil imidlertid opleve ikke at få svar, selv om de har talt med 2 personer i SKAT. Disse tilbydes, at SKAT ringer tilbage, når spørgsmålet er afklaret, eller at blive stillet videre til en specialist. SKAT har indskærpet, at kunderne *skal* tilbydes, at der ringes tilbage.

En udfordring, der pt. arbejdes med, er at sikre, at viderestilling fra Kundecentret til Skattecentre prioriteres højt.

Kundecentret vil i den kommende tid udarbejde nærmere analyser og herudfra vurdere, om målene for straksafklaring kan hæves. I den forbindelse vil virksomhederne og rådgivernes grad af straksafklaring, som formentlig er på et lavere niveau i dag, også blive målt og analyseret.

### **Kontaktpersoner vedrørende konkrete sager**

En del af kritikken i artiklen går på et ønske fra rådgivernes side om at kunne ringe direkte til og have en tæt kontakt til SKATs specialister.

Hertil kan siges, at det er naturligt, at rådgivere, virksomheder og borgere, som i forbindelsen med en konkret sag har en dialog med en sagsbehandler i et af SKATs skattecentre, ved yderligere dialog kan kontakte denne sagsbehandler direkte enten via et direkte telefonnummer eller via SKATs omstilling knyttet til 7222 1818.

Som sagsbehandler skal man ved skriftlig eller mundtlig dialog med en kunde udlevere relevante kontaktoplysninger som direkte telefonnummer eller email-adresse, så det er nemt for kunden at komme i kontakt med sagsbehandleren efterfølgende. Til gengæld bør rådgivere, virksomheder eller borgere ikke anvende en sagsbehandler som omstilling til andre dele af SKAT.

### **SKATs hjemmeside**

Det nævnes i artiklen, at en rådgiver oplever SKATs hjemmeside som svær at finde rundt på og ikke særlig brugervenlig.

SKAT er i gang med udvikling af en ny hjemmeside, der blandt andet vil gøre det lettere at finde information og vejledning. Den nye hjemmeside forventes implementeret ved udgangen af 2008. Indtil da vil den nuværende hjemmeside blive løbende forbedret.

For så vidt angår SKATs TastSelv service over hjemmesiden, viser SKATs seneste kundetilfredshedsmåling fra 2007, at rådgiverne har høj tilfredshed hermed (gennemsnitlig 4,6 på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds).

### **Bindende svar**

Artiklen omtaler endvidere bindende svar og ventetiderne forbundet hermed, der kan være et problem for rådgivere, der har brug for et hurtigt svar.

Bindende svar har til formål at give borgere og virksomheder mulighed for gennem en forenklet sagsbehandling at få et hurtigt og bindende svar på det tidspunkt, der passer den enkelte. Det er altid kunden, der skal anmode om bindende svar, og der betales gebyr herfor.

Udover bindende svar servicerer SKAT også kunderne gennem skriftlig vejledning og anden form for besvarelse af spørgsmål.

Der er i SKAT stor fokus på overholdelse af sagsbehandlingstider i relation til bindende svar.

Endvidere er der et projekt i gang vedrørende procesoptimering i forbindelse med bindende svar. Projektet arbejder dels på en forbedret elektronisk indgangskanal, hvorigennem kunderne lettere kan finde bedre og mere specifik information og vejledning, inden de anmoder, ligesom det bliver muligt at betale med dankort via nettet. Dels arbejder projektet med effektivisering af de administrative processer omkring bindende svar med henblik på at forkorte sagsbehandlingstiden.

### **Told**

Det sidste tema, artiklen tager op, er en bekymring for, at personalereduktioner i SKAT skal gå ud over toldområdet og ødelægge den nuværende gode betjening af erhvervslivet, der beskrives som karakteriseret ved samarbejde, brugerorientering og fleksibilitet. "Vi har et fremragende toldvæsen" siges det i artiklen, og bekymringen skal ses i lyset heraf.

SKAT står over for store udfordringer de kommende år, også når det gælder den del af toldarbejdet, som vedrører lovlig handel og kræver betjening af

erhvervslivet. Der er især tale om gennemførelse af nye moderniserede toldregler på EU-plan, som blandt andet tilbyder lempelser til virksomheder, der følger reglerne, samt en yderligere udvikling af SKATs elektroniske toldmiljø, såkaldt eTold, til at understøtte hurtig og enkel kommunikation med erhvervslivet om vareførslen.

For at sikre at udviklingen på toldområdet bliver til gavn for såvel erhvervslivet som SKAT, og at den gode betjening opretholdes, har SKAT indarbejdet strategiske initiativer i sin planlægning.

Målet er en uændret eller forbedret service over for erhvervslivet på toldområdet, hvilket i lyset af moderniseringen blandt andet vil betyde, at toldprocesser og -procedurer på ny gennemtænkes for at sikre optimal lønsomhed for erhverv og SKAT.

Udviklingen vil være, at opgaverne vil skulle løses af færre medarbejdere på en effektiv og retfærdig måde.

Der skal på denne baggrund udvikles nye kompetencer på toldområdet. Målet er, at medarbejderne har et tilfredsstillende fagligt grundlag til at træffe ensartede og korrekte afgørelser, at de oplever systemerne som sammenhængende, og at de anvender SKATs indsatsstrategi relevant i toldarbejdet. Udviklingen af kompetencerne skal derudover understøtte arbejdsmiljøet og medarbejdertilfredsheden.