



SKATTEMINISTERIET

J.nr. 2010-080-0065

Dato: 14. september 2010

Til

Folketinget - Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 624 af 18. august
2010. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra udvalget.

(Alm. del).

Troels Lund Poulsen

/Tina R. Olsen

Spørgsmål:

Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 17. august 2010 fra Peter Pedersen vedrørende SKATs lange sagsbehandling- og svartider, jf. alm. del – bilag 262.

Svar:

Den aktuelle henvendelse fra Peter Pedersen er meget beklagelig, både fordi Peter Pedersen har fået en dårlig oplevelse med SKATs service og fordi klagen afspejler den situation, der er på nogle telefonsluser i SKATs kundeservice.

Der er desværre et generelt fald i kundetilfredsheden på SKATs telefonbetjening og der er en klar sammenhæng mellem ventetid og kundetilfredshed. Alle målinger viser, at kvaliteten af telefonservicen er god, men kundetilfredsheden er lav på grund af ventetiden.

SKAT kan ikke leve med, at kundetilfredsheden falder, uanset hvad årsagen er. Ledelsen i SKAT har derfor fulgt udviklingen hen over foråret og har nedsat en hurtigarbejdende taskforce, der skal sikre en mere tilfredsstillende telefonbetjening fremover.

Taskforcen skal se bredt på udfordringerne relateret til telefonbetjeningen, herunder organiseringen, it-systemer og generel viden om kundernes problemer og behov.

Telefontaskforcen har allerede nu identificeret følgende forbedringsområder:

- Samtaler er blevet længere pga. vejledning om elementer i Forårspakke 2.0.
- En række interne forhold såsom organisationsændringer medfører kompetenceudvikling af medarbejdere.
- Koordinering mellem masseudsendelser af for eksempel rykkerskrivelser og behandling af telefonerne.
- SKATs hjemmeside skat.dk skal hurtigt oplyse om aktuelle temaer og hændelser med relevans for kunderne.
- I januar fik SKAT 60 telefonlinjer mere, hvilket betyder at der kan være 60 flere i telefonsystemet, der venter. Herved bliver der 60 flere ventende kunder, hvor ventetiden måles. Før meldte telefonen optaget og kunden kom ikke igennem.

I løbet af efteråret vil der blive arbejdet på de forskellige løsningsmuligheder, der tager hånd om disse udfordringer, og der arbejdes med forskellige tiltag, som både skal sikre forbedringer på meget kort sigt og initiativer, som af implementeringsmæssige grunde først vil få effekt på lidt længere sigt. Fælles for initiativerne er, at de indgår som strategiske elementer af SKATs kanalstrategi, som skal sikre kunderne en effektiv betjening.

En del opkald skyldes breve, som SKAT sender ud til kunderne. Allerede nu bliver der således taget handling i forhold til at koordinere mellem SKATs masseforsendelser og de telefonsluser, der efterfølgende skal håndtere de telefonopkald, som disse breve kan forårsage. Dette forventes at have effekt umiddelbart, efter at der koordineres mellem udsendelser og kundecentrene.