



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 12-018466
Dato : 27. januar 2012

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 243 af 18. januar 2012.
(Alm. del).

Thor Möger Pedersen /Natascha Dexters

Spørgsmål :

I forlængelse af ministerens svar af 13. januar 2012 på spørgsmål nr. S 1430 og S 1431, bedes ministeren besvare følgende spørgsmål:

- Hvor mange oplever at vente mere end 10 min før deres telefonhenvendelse bliver besvaret af SKAT?
- Hvor mange oplever at vente mere end 20 min før deres telefonhenvendelse bliver besvaret af SKAT?
- Hvor mange oplever at vente mere end 30 min før deres telefonhenvendelse bliver besvaret af SKAT?
- Ministeren skriver i svar på spørgsmål S 1430 ”derfor er der i SKATs Virksomhedsplan for 2012 sat fokus på telefonbetjeningen, hvor der bl.a. er behov for at reducere udsving i ventetiden.” Betyder det, at der er sat ekstra personale af til telefonbetjening i Virksomhedsplanen for 2012? Hvilke konkrete mål har SKAT sat sig i forbindelse med forbedring af telefonbetjeningen?
- Mener ministeren, at det er god service at borgere og virksomheder oplever at vente mere en halv time på telefonbetjening i perioder med travlhed? Overvejer ministeriet at frigøre ekstra personale til telefonbetjening i perioder med mange opkald?

Svar:

- Det er ikke muligt at lave en opgørelse over hvor mange der venter hhv. 10, 20 og 30 minutter. I stedet kan vises en opgørelse baseret på de intervaller som SKATs telefonsystem anvender:

Ventetid	Antal	Andel i procent
0 - 7 sekunder	415.127	11,1%
8 - 29 sekunder	297.352	8,0%
30 - 59 sekunder	233.044	6,2%
60 - 89 sekunder	239.467	6,4%
90 - 119 sekunder	224.378	6,0%
120 - 179 sekunder	365.304	9,8%
180 - 299 sekunder	537.569	14,4%
300 - 599 sekunder	774.004	20,7%
600 - 1199 sekunder	540.678	14,5%
1200 sekunder og derover	106.877	2,9%
I alt	3.733.800	100,0%

- Som jeg oplyste i mit svar på spørgsmål nr. S 1430 er jeg naturligvis enig med spørgeren i, at lang ventetid ikke er god service for borgere og virksomheder.

Som jeg også redegjorde for i svaret på spørgsmål nr. S 1430 har der i 2011 været stor opmærksomhed på at nedbringe ventetiden i telefonen, og derfor er der i SKATs Virksomhedsplan for 2012 sat fokus på telefonbetjeningen. I bestræbelserne på at reducere udsving i ventetiden er der etableret et beredskab, der træder i kraft ved særlige peakperioder, og når der er særligt travlt. Det betyder, at der i disse perioder flyttes årsværk til telefonbetjeningen fra andre områder. Herudover er der afsat ekstra 37 årsværk til telefonbetjeningen i forhold til normeringen samme tid sidste år.

Det er SKATs klart definerede mål at nedbringe ventetiden, for derved at opfylde målet om at kundetilfredsheden på telefonerne er på 3,8 på en skala fra 1-5.