



Skatteministeriet

25. marts 2015
J.nr. 15-0987261

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 532 af 6. marts 2015 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Anni Matthiesen (V).

Benny Engelbrecht

/ John Ladefoged



Spørgsmål

Hvad påtænker ministeren at gøre for at nedbringe de meget lange ventetider i forbindelse med opkald til SKAT?

Svar

Jeg kan henholde mig til følgende, som jeg har modtaget fra SKAT:

”SKAT arbejder løbende på at tilrettelægge telefonbetjeningen, så den gennemføres så smidigt som muligt, blandt andet testes der i øjeblikket en call back funktion, og der arbejdes på at meddele aktuel ventetid i telefonkøen.

SKAT følger ventetiderne tæt. Som eksempel kan nævnes den nuværende periode, hvor der er mange kald som følge af, at årsopgørelsen for 2014 er klar. SKAT har som konsekvens heraf sørget for ekstra bemanning på telefonerne.

På skat.dk vises også de forventede ventetider på SKATs telefoner, så borgere og virksomheder så vidt muligt kan ringe på tidspunkter, hvor der er mindst ventetid.”