



Skatteministeriet

10. juni 2021
J.nr. 2021 - 4210

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 514 af 14. maj 2021 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Louise Schack Elholm (V).

Morten Bødskov

/ Christian Vig Houe



Spørgsmål

Vil ministeren oplyse, hvor lang ventetid der er på at få fat i en medarbejder, når man ringer til henholdsvis Gældsstyrelsen og Skattestyrelsen?

Svar

Jeg kan henholde mig til nedenstående, som jeg har modtaget fra Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen:

”I perioden januar 2020 til og med april 2021 var den gennemsnitlige telefonventetid til Gældsstyrelsen på 13,6 minutter og til Skattestyrelsen på 11,2 minutter.

Telefonventetiden er opgjort fra det øjeblik en persons opkald modtages i Gældsstyrelsens eller Skattestyrelsens telefon-kø, til opkaldet bliver besvaret af en medarbejder. Tid ifm. intern viderestilling indgår ligeledes i opgørelsen og tælles som et selvstændigt telefonopkald.

Det bemærkes, at en andel af opkaldene i spidsbelastningsperioder, hvor der er ekstraordinært mange henvendelser – fx i forbindelse med årsopgørelsen – ikke vil komme igennem til telefon-kø. Personen, der foretager opkaldet, vil i denne forbindelse mødes af et speak, der henviser til ekstraordinær travlhed med henvendelser samt en anmodning om, at personen ringer igen senere. Ventetidsgrænsen for, hvornår dette speak sættes på, kan tilpasses, og er ikke nødvendigvis ens på tværs af styrelserne.”