


Skatteministeriet

9. maj 2024
J.nr. 2024 - 3192

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 470 af 12. april 2024 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Mette Abildgaard (KF).

Jeppe Bruus

/ Didde Riggelsen

Spørgsmål

Vil ministeren oplyse i hvor stor en del af tiden, hvor borgere ringer til Skattestyrelsen, det oplyses, at Skattestyrelsen har travlt og beder borgeren ringe på et andet tidspunkt? Der henvises til tidspunkter, hvor det ikke er muligt for borgeren at komme i telefonkø. Opgørelsen bedes indbefatte perioden fra 14 dage før offentliggørelsen af årsopgørelsen for 2023 og frem til i dag opdelt på ugedage.

Svar

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

”Skattestyrelsen har opgjort antal besvarede og mistede telefoniske henvendelser på borgerområdet i perioden fra den 26. februar 2024 til den 12. april 2024. Skattestyrelsen har i denne periode besvaret ca. 200.000 opkald. I samme periode er ca. 800.000 opkald mistet, hvilket vil sige, at borgeren ikke er kommet igennem til en telefonkø, *jf. tabel 1*. Det samlede antal opkald er ikke et udtryk for unikke personer, der har ringet til Skattestyrelsen. Derimod vurderes det, at størstedelen af de mistede opkald er genkald.

Tabel 1. Antal besvarede og mistede opkald pr. uge i perioden d. 26. februar 2024 – d. 12. april 2024

Uge	Antal besvarede opkald	Antal mistede opkald	I alt pr. uge
Uge 9 (26. februar-1. marts)	25.738	6.941	32.679
Uge 10 (4. - 8. marts)	23.452	482	23.934
Uge 11 (11. - 15. marts)	37.653	215.578	253.231
Uge 12 (18.- 22. marts)	35.814	184.617	220.431
Uge 13 (25.-27. marts)	24.787	92.951	117.738
Uge 14 (2.- 5. april)	24.585	114.302	138.887
Uge 15 (8.- 12. april)	32.974	205.401	238.375
I alt	205.003	820.272	1.025.275

Anm: 1) Besvarede opkald dækker over opkald, der enten er besvaret med det samme eller besvaret efter ventetid i telefonkø i Skattestyrelsens åbningstid mandag-fredag. Der tilbydes call-back til borgere i telefonkø. Mistede opkald dækker over opkald, hvor borgeren ikke besvares med det samme eller kommer i telefonkø, men har modtaget en automatisk indtalt besked, hvori borgeren opfordres til at ringe på et senere tidspunkt. Begrænsninger på telefonkøen har til formål at sikre, at telefonsystemet ikke overbelastes og i yderste tilfælde risikerer at bryde sammen.

2) Det bemærkes, årsopgørelsen 2023 åbnede den 11. marts 2024, og at Skattestyrelsen ikke havde åbent for opkald på helligdagene i påsken, herunder den 28. marts, den 29. marts og den 1. april 2024.

Kilde: Skattestyrelsen

Skattestyrelsen har endvidere opgjort antallet af opkald fordelt på ugedage (hverdage), *jf. tabel 2*. Tabellen viser, at antallet af henvendelser er størst ved ugens begyndelse og falder løbende frem mod ugens slutning.

Tabel 2. Antal besvarede og mistede opkald pr. ugedag i perioden d. 26. februar 2024 – d. 12. april 2024

Ugedage	Antal mistede opkald	Antal besvarede opkald	I alt pr. ugedag
Mandage	210.633	44.043	254.676
Tirsdage	176.470	48.199	224.669
Onsdage	164.449	45.531	209.980
Torsdage	142.652	37.873	180.525
Fredage	126.068	29.357	155.425
I alt	820.272	205.003	1.025.275

Anm: 1) Besvarede opkald dækker over opkald, der enten er besvaret med det samme eller besvaret efter ventetid i telefonkø i Skattestyrelsens åbningstid mandag-fredag. Der tilbydes call-back til borgere i telefonkø. Mistede opkald dækker over opkald, hvor borgeren ikke besvares med det samme eller kommer i telefonkø, men har modtaget en automatisk indtalt besked, hvori borgeren opfordres til at ringe på et senere tidspunkt. Begrænsninger på telefonkøen har til formål at sikre, at telefonsystemet ikke overbelastes og i yderste tilfælde risikerer at bryde sammen.

2) Det bemærkes, at i tabellen summeres antal opkald for hver ugedag i perioden den 26. februar 2024 – den 12. april 2024. Fx er antal opkald for mandagene den 26. februar, den 4. marts, den 11. marts, den 18. marts, den 25. marts og den 8. april summeret. Det bemærkes endvidere, at Skattestyrelsen ikke havde åbent for opkald på helligdagene i påsken, herunder den 28. marts, den 29. marts og den 1. april.

Kilde: Skattestyrelsen

Skattestyrelsen har med henblik på at imødekomme det store antal henvendelser ifm. åbning af årsopgørelsen 2023 prioriteret ekstra bemanding i perioden den 11. marts 2024 til den 3. maj 2024. Endvidere er der på skat.dk en chatbot, hvor borgere kan få vejledning 24 timer i døgnet, ligesom der findes generel vejledning på skat.dk. Der er i perioden fra den 26. februar 2024 til den 12. april 2024 modtaget ca. 100.000 chats og har været 3,8 mio. besøg på hjemmesider vedrørende årsopgørelse på skat.dk.

Håndteringen af henvendelser ifm. årsopgørelsesperioden evalueres, og væsentlige læringspunkter inddrages i processen til det efterfølgende år. I den sammenhæng bemærkes det, at Skattestyrelsen har besvaret ca. 10 pct. flere opkald i ovennævnte periode end for samme periode i 2023.”