



SKAT

Kunden i centrum, skatten i balance

SKATs kundeservicestrategi

Juni 2016



Da jeg så det, var jeg slet ikke i tvivl, fordi jeg elsker at påvirke tingene i en positiv retning. Det er ikke for at være besværlig eller lave vrøvl, men jeg ved, hvordan man kan opbygge og styre nogle ting, for det har jeg gjort i 30 år i mit arbejde.



Borger om at få mulighed for at være en del af kundepanelet.

For det første er det godt, at SKAT overhovedet er interesseret i at forbedre deres løsninger. Der var også god dialog og åbenhed for at udvikle SKAT.



Virksomhedsejer fra kundepanelet i evaluering af workshop om SKATs sags- og klagebehandling.

Jeg er glad for at være med i kundepanelet. De spørgsmål, som jeg har set, har jo givet mig mulighed for at komme herind og gøre opmærksom på de ting, der kan forbedres. Det er jeg glad for. På den måde er man ikke kun et nummer.



Borger om at være en del af kundepanelet og blive inviteret til interview hos SKAT.

Fedt med moms! :) Jeg håber i fremtiden at kunne se noget andet ifht. Erhverv. :) Jeg henter den med det samme. :)



Borger om SKAT-appen, via Facebook, september 2015.

Hele grundtanken er jo, at tilfredse kunder er billige kunder. For at få tilfredse kunder skal vi vide, hvad kundetilfredshed er for kunderne.



Medarbejder om at imødekomme kundernes behov.

Jeg arbejder jo ikke bevidst med kundeservicestrategien som redskab. Den ligger som en naturlig måde for mig at arbejde, men den giver et mandat ift. at sætte kunden i centrum.



Medarbejder om kundeservicestrategien.

Jeg synes, at det er rigtig vigtigt at spørge brugerne. Hvis man ikke gør det, bliver det meget hurtigt den løsning, som man selv ville have valgt som medarbejder. Det er lige præcis dét, som jeg skal udfordre.



Medarbejder om værdien af brugerinvolvering.

Fint, at SKAT lytter til brugerne.



Virksomhedsejer fra kundepanelet.

Indhold

side 7	Kære alle i Kundeservice
side 8 - 12	Vores rammer
side 9	Hvem er vores kunder?
side 10	SKATs mål på finansloven
side 10	SKATs strategiske pejlemærker
side 11	Strategiske fokusområder for Kundeservice
side 12	Sådan vil vi arbejde
side 13 - 17	Kundernes behov
side 13	Hvad skal vi være for hvem?
side 14	Virksomhedssegmenter
side 15	Borgersegmenter
side 16 - 17	Områder hvor vi skal blive bedre
side 18 - 20	Særlige fokusområder
side 18	Styrkede processer
side 19	Sagsbehandling
side 20	Manuelle delprocesser
side 21 - 26	Fakta
side 21	I 2015 indsamlede SKAT ca. 930. mia. kr
side 22 - 24	Kundekontakt i 2015
side 25 - 26	Kundeservice

Kære alle i Kundeservice

Kundeservicestrategien bliver årligt justeret i takt med, at vi får ny viden om kunderne, og om hvordan vi bedst hjælper dem med at ordne deres skatteforhold.

I 2015 har vi gennemført en større undersøgelse, hvor cirka 5.000 borgere og 5.000 virksomheder har besvaret spørgsmål om, hvad de har behov for fra SKATs side, og hvorvidt de oplever, at deres behov bliver indfriet. Kundeservicestrategien er i år justeret på baggrund af resultaterne af denne undersøgelse, og vi vil i den kommende tid arbejde videre med resultaterne, så vi kan blive endnu bedre til at gøre det nemt for borgere og virksomheder at betale den rigtige skat til tiden.

På linje med udviklingen af nye behovstilpassede servicetilbud er sikker og stabil drift en afgørende forudsætning for, at vi kan blive bedre til at gøre det nemt for borgere og virksomheder at betale den rigtige skat til tiden. Derfor er vi i gang med at gennemgå og styrke vores processer. Dette er i årets udgave af kundeservicestrategien beskrevet som et særligt fokusområde under overskriften "Styrkede processer".

Umiddelbart efter sommerferien i år vil Skatteministeriet og Kundeservice i fællesskab påbegynde en turnusanalyse af Kundeservice. Turnusanalysen vil bidrage med vigtige indsigter om vores måde at arbejde på, og resultaterne af den vil danne grobund for en mere grundlæggende diskussion om, hvordan vores strategi skal se ud fremover, og hvornår vi kan sige, at vi lykkes med vores opgave. Her vil vi tage udgangspunkt i den fælles platform, som vi med kundeservicestrategien har opbygget for vores arbejde i de seneste år.

Venlig hilsen

Merete Agergaard
Direktør for Kundeservice i SKAT



Kundeservice
arbejder for at gøre
det nemt at betale den
rigtige skat til tiden



SKAT

Hvem er vores kunder?

Vi ser borgere og virksomheder som kunder, selvom vi er klar over, at der ikke er tale om en almindelig kunderelation, hvor kunden selv vælger os til. Når vi alligevel bruger denne betegnelse, skyldes det, at vi ønsker at behandle borgere og virksomheder som kunder, der kan forvente en høj grad af service fra vores side.

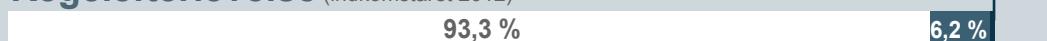


4,3 mio. almindelige skatteborgere (2014)

Tilfredshed: 3,7

(Tal fra 2015. SKATs mål er minimum 3,8 af 5)

Regelefterlevelse (indkomståret 2012)



- Følger reglerne
- Ønsker at følge reglerne, men laver fejl
- Omgår bevidst reglerne



610.000 virksomheder

med SE-nummer (2014)

Tilfredshed: 3,6

(Tal fra 2015. SKATs mål er minimum 3,8 af 5)

Heraf:

344.000 mikrovirksomheder
(Omsætning: ≤ 0,5 mio. kr)

136.000 små virksomheder
(Omsætning: > 0,5 mio. kr - 14 mio. kr)

121.000 mellemstore virksomheder
(Omsætning: > 14 mio. kr - ≤ 0,5 mia. kr)

9.000 store virksomheder
(Omsætning: > 0,5 mia. kr)

Regelefterlevelse (indkomståret 2012)



- Følger reglerne
- Ønsker at følge reglerne, men laver fejl
- Omgår bevidst reglerne

Derudover betjener vi

117.000 fonde og foreninger

Den ydre strategiske ramme for vores arbejde

SKATs mål på finansloven:

- 1 Fastholde skattegabet**
Skattegabet må maksimalt udgøre 2.0 pct. af skattepotentialet
- 2 Nedbringe restancerne**
Inddrivelsesprocenten for øvrige restancer skal ligge på minimum 110 pct.
- 3 Øge kundetilfredsheden**
Borgernes og virksomhedernes tilfredshed med SKAT skal ligge på minimum 3,8 ud af 5
- 4 Mindske ressourceanvendelsen**
Der er ikke fastsat måltal for målet om at mindske ressourceanvendelsen

SKATs strategiske pejlemærker:

- ✓ **SKAT gør det nemt at betale den rigtige skat til tiden**
- ✓ **SKAT sætter målrettet ind over for manglende skattebetaling**
- ✓ **SKAT inddriver offentlig gæld effektivt**
- ✓ **SKAT er en professionel virksomhed**

Strategiske fokusområder for Kundeservice

Kundeservice har tre strategiske fokusområder i arbejdet med at gøre det nemt at betale den rigtige skat til tiden:

Automatiseret kundeforretning

Vi udvikler og leverer løsninger, der automatiserer SKATs forretning af kunderne. I de tilfælde, hvor processer ikke kan automatiseres fuldt ud, udvikler og leverer vi effektive og brugervenlige digitale selvbetjeningsløsninger.

Målettet vejledning

Vi skaber grundlaget for, at kunderne kan beregne og betale korrekt første gang. Vi bruger de rigtige vejledningsværktøjer til de rette målgrupper, så de føler sig tilstrækkeligt informeret og i stand til at udføre deres skattemæssige pligter. Samtidig leverer vi korrekte afgørelser.

Effektive arbejdsgange

Vi leverer vores produkter og ydelser med færrest mulige omkostninger og med størst mulig effekt for kunderne og for SKAT. Vi effektiviserer egne processer og koordinerer på tværs af funktioner, så sammenhængene bliver synlige. Sammenhænge i processer er også relevant i samarbejdet med andre myndigheder, og derfor tænker vi også vores processer ud over SKATs organisatoriske grænser.

Sådan vil vi arbejde

Vi tager ansvar for kundens oplevelse

- Vi skaber en sammenhængende serviceoplevelse på tværs af alle kanaler og organisatoriske enheder i SKAT
- Vi forbedrer kundens oplevelse af os som en samarbejdspartner, som hele tiden tænker på, hvordan vi kan hjælpe, og som også har øje for hændelser før og efter kontakten med SKAT
- Vi tager udgangspunkt i kundens virkelighed, så vi kan tilrettelægge vores servicetilbud, så de fungerer bedst muligt
- Vi sikrer, at kunden er tryk ved os og har tillid til, at vi forvalter på retfærdig vis
- Vi er ansvarlige over for kunder og samarbejdspartnere og opfylder lovkrav og samarbejdsaftaler

Vi tilrettelægger vores service, så den er mest effektiv

- Vi minimerer behovet for kontakt
- Hvor der er behov for kontakt, sikrer vi, at kundens problem løses ved første kontakt, og at kontakten så vidt muligt sker i den mest omkostningseffektive kanal
- Vi prioriterer de digitale kanaler og telefonkanalen, men vi har også andre servicetilbud
- Vi har en effektiv manuel sagsbehandling, som spiller optimalt sammen med de digitale løsninger og processer
- Vi udnytter viden om kunderne fuldt ud, så vi kan målrette og prioritere bedst muligt og er i stand til at følge omkostninger og effekt
- Vi samarbejder med revisionsbranchen, brancheforeninger og andre eksterne parter, som kan hjælpe os med at målrette, levere eller overflødiggøre vores service

Vi arbejder hele tiden på at blive bedre

- Vi samler op på signaler i kontakten med kunderne med henblik på at understøtte forretningsudvikling
- Vi analyserer på årsager til kontakten og har processer og mål, som sikrer, at vi handler på dem
- Vi samler op på kontakter og klager i resten af organisationen og bidrager på den måde til at optimere SKATs samlede forretning
- Vi følger udviklingen i vores omverden og lærer hele tiden af de bedste, så vi er på forkant med nye tendenser og kan træffe oplyste valg

Hvad skal vi være for hvem?

SKATs initiativer skal fremadrettet i endnu højere grad tage afsæt i en forståelse af borgernes og virksomhedernes behov. Derfor undersøgte vi i 2015, hvad de har behov for, når de skal ordne deres skatteforhold eller er i kontakt med SKAT. Vi har samtidig undersøgt, hvad de især er tilfredse og mindre tilfredse med.

Vi har fået svar fra cirka 5.000 borgere og 5.000 virksomheder om deres behov, og hvorvidt de er opfyldt. På baggrund af besvarelserne har vi beskrevet 6 borgersegmenter og 4 virksomhedssegmenter med forskellige behovsprofiler, som vil blive brugt i vores fremadrettede arbejde.

Derudover har Kundeservice udarbejdet pjecen "Behovssegmenter", hvor man kan læse de vigtigste informationer om segmenterne, og hvordan vi møder dem bedst.

Resultatet er på samme tid nedslående og opmuntrende. Nedslående fordi der er rigtig mange områder, hvor borgere og virksomheder i dag ikke oplever, at deres behov bliver indfrie. Opmuntrende fordi undersøgelsen langt hen ad vejen bekræfter vores opfattelse af, hvad der skal til for at gøre det bedre. De mange initiativer, som vi gennem de sidste par år har sat i søen, er således fortsat relevante. Det drejer sig fx om tiltag som styrket kundefokus og samarbejde med interessenter, udvikling af mere brugervenlige digitale services og mere målrettet information samt serviceeftersyn af vores hovedprocesser.

25 %

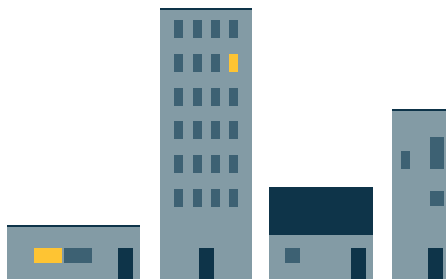
Hør min sag

Mød mig med tillid, og gør jer fortjent til min tillid – gennem professionalisme, konsekvens, retssikkerhed og respekt for min virksomheds tid og administrative byrde. Gør det nemt for mig at få styr på køretøjer og arbejdskraft. Giv mig overblik og hjælp i en evt. gældssituation.

23 %

Gør det nemt

Gør det nemt for mig at ordne skatten uden bistand fra revisorer – gerne som biprodukt af virksomhedens andre processer. Giv mig adgang til nødvendig information og vejledning om skatteregler og dokumentationskrav. Giv mig overblik og hjælp i en evt. gældssituation.



Virksomhedssegmenter

Alle ønsker målrettet information, brugervenlige og intuitive digitale services samt klar kommunikation og forventningsafstemning.

28 %

Giv mig sparring

Giv mig adgang til hjælp og sparring, når de digitale services ikke slår til, eller når skattereglerne bliver for komplekse. Gør det nemt for revisorer at varetage mine forhold.

24 %

Giv mig funktionalitet

Giv mig målrettet information og brugervenlige digitale services – og gerne i de sammenhænge, hvor jeg alligevel arbejder med virksomhedens bogføring og økonomi. Mind mig gerne om frister.

23 %

Giv mig klarhed

Gør det klart for mig, hvad I forventer af mig, og hvad mine handlemuligheder er.

21 %

Fortjen min tillid

Mød mig med tillid, og gør jer fortjent til min tillid – gennem professionalisme, meningsfuld ressource-anvendelse og fokus på høj regelefterlevelse.

18 %

Giv mig tryghed

Gør skatten nem gennem automatisering – men hjælp mig samtidig til at huske mine fradrag, undgå restskat og føle tryghed når jeg indberetter.



Borgersegmenter

Alle ønsker fair og professionel behandling, at det er nemt at forstå og indberette skatten, og at SKAT kommunikerer proaktivt om fradrag og restskat.

14 %

Giv mig hurtig hjælp

Giv mig nem og hurtig adgang til hjælp, når jeg ikke kan betjene mig selv digitalt.

20 %

Giv mig funktionalitet

Giv mig målrettet information og brugervenlige digitale services – og gerne i de sammenhænge, hvor jeg alligevel forholder mig til min økonomi.

5 %

Tag hånd om mig

Tag hånd om mig, når jeg har udfordringer med at efterleve reglerne – fx når jeg mister overblikket over offentlig gæld.

Områder hvor vi skal blive bedre

Undersøgelsen af borgeres og virksomheders behov peger på en række områder, hvor vi skal blive bedre til at indfri deres behov. De overordnede linjer kan ses nedenfor.

Virksomheder



1 Klarhed og funktionalitet

Virksomhederne ønsker klare regler og forventninger understøttet af processer, digitale services og målrettet information, der gør det nemt at forstå og efterleve reglerne. Særligt segmenterne "Giv mig sparring" og "Hør min sag" ønsker en stærkere forståelse for deres virkelighed. NemVirksomhed, hvor information og services fra SKATs integreres i virksomhedernes regnskabssystemer, kan på sigt få stor betydning for oplevelsen af klarhed og funktionalitet. Samtidig bør vi arbejde videre med at styrke kundefokus; at omsætte information til services eller som minimum præsentere det målrettet og handlingsorienteret; indgå i partnerskaber, hvor vi arbejder for at opnå vores mål med og gennem andre; og ikke mindst stille krav til forandringsteori og effektevaluering. En styrket oplevelse af klarhed og funktionalitet bør medføre færre fejl og reduceret behov for kontakt og sagsbehandling.

2 Driftssikkerhed og hurtig adgang til hjælp

Virksomhederne ser driftssikkerhed og hurtig adgang til hjælp i tæt sammenhæng, hvorfor vi også bør arbejde med det i sammenhæng. Driftssituationen forventes forbedret med de tiltag, der er sat i værk i 2015 for at øge stabiliteten af vores løsninger. Samtidig arbejdes med at styrke kommunikationen på skat.dk og tilgængeligheden på telefon ved driftsudfald, ligesom der er mulighed for at arbejde med mere kundeorienterede fejlmeddelelser.

3 Professionalisme og proportionalitet

Professionalisme i sagsbehandlingen, rimelighed i vores sanktioner og meningsfuld ressourceanvendelse fylder meget hos virksomhederne. Især de segmenter, der er mest i kontakt med os – "Giv mig sparring" og "Hør min sag" – er utilfredse med vores sags- og klagebehandling, mens alle segmenter oplever, at vi beskæftiger os med bagateller og er urimelige i vores brug af sanktioner.

4 Hjælp og overblik ved gæld og restskat

Virksomhederne ønsker sig hjælp og overblik over gæld og restskat. Kundeservice kan især bidrage i forhold til at reducere tilgangen af ny gæld og sikre, at virksomhederne forstår baggrunden for restskatter og har værktøjerne til at undgå dem. Initiativer i forhold til de øvrige temaer vil bidrage hertil, ligesom NemVirksomhed har potentiale til at reducere tilgangen af ny gæld væsentligt. Der er dog mulighed for at fokusere på virksomheder med risiko for restskatter.

Borgere



1 Hjælp til fradrag og restskat

Det er interessant, at borgere ser fradrag og restskat som to sider af samme sag. Den relativt dårlige oplevede performance udgør en mulighed, da vi faktisk gør det godt i forhold til at reducere restskatter, og da SKAT i Balance vil omfatte nye data for indkomståret 2016. Samtidig har vi gjort en stor indsats for at udvikle fradragsberegnerne og styrke hovedprocessen, så fradrag i højere grad overføres fra forskudsopgørelse til årsopgørelse.

2 Nem og hurtig adgang til hjælp

Oplevelsen af nem og hurtig adgang til hjælp forventes forbedret med ny telefoniplatform, udvikling af kundeoverblik, systematisk kvalitetssikring af mails og breve og forundersøgelse af mulighederne for et samlet CRM-system. Der er dog brug for en klar kanalstrategiske ramme og en løbende forbedringskultur understøttet af styrket dataopsamling i kundekontakten, ligesom der fortsat vil være brug for øget bemanning ved spidsbelastninger.

3 Retfærdighed og kvalitet i sags- og klagebehandling

Relativt få borgere er i kontakt med SKATs sags- og klagebehandling, hvorfor oplevelsen af svag performance på disse områder i stort omfang må være baseret på de senere års mange negative historier – og dermed også drevet af vores udfordringer på virksomhedsområdet. Der er således behov for at arbejde systematisk med at styrke såvel processerne på begge områder som borgernes oplevelse af dem. Det sidste er i høj grad en kommunikationsopgave, der også har sammenhæng til temaet ”tillid og forventningsafstemning”.

4 Tillid og forventningsafstemning

Løftet kvalitet og styrket kundeperspektiv i SKATs processer bør bidrage til at styrke tilliden til SKAT. Arbejdet med skattegabssegmenter og kvalitetssikring af kommunikationen i Indsats bør samtidig bidrage til en styrket oplevelse af, at SKAT er opsøgende i forhold til manglende regelefterlevelse. Der udestår dog en stor kommunikationsopgave.

5 Hjælp og overblik ved gæld

Et sidste tema med stort potentiale for at løfte performance for borgere er hjælp og overblik ved gæld. Behovet rangerer som helhed relativt lavt, men ligger helt i top for segmentet ”Tag hånd om mig”. Samtidig er inddrivelsesproblematikken central for SKATs overordnede mål og nyder stor politisk bevågenhed. Derfor er det vigtigt i samarbejde med Inddrivelse af adressere også dette tema.

Særlige fokusområder

På de følgende sider er der beskrevet tre områder, som har et særligt fokus i Kundeservice.

1 Styrkede processer

Sikker og stabil drift er grundlaget for, at borgere og virksomheder oplever, at det er nemt og sikkert at betale den rigtige skat til tiden. Den seneste tids sager i SKAT har dog vist et behov for at styrke fokus på sikker drift i alle forretningsområder.

Det sker bl.a. ved, at alle tværgående processer i SKAT bliver kortlagt. Kundeservice har hovedansvaret for 11 ud af SKATs 12 tværgående processer, og i Kundeservice bliver kortlægningsopgaven varetaget af projekt "Styrkede forretningsprocesser i Kundeservice". Med udgangspunkt i de tværgående processer skal projektet sikre, at alle delprocesser i Kundeservice bliver identificeret, dokumenteret og analyseret. Hermed bliver det klart, hvor der er behov for forbedring, og samtidig opsamlers projektet forslag til, hvordan forbedringerne kan gennemføres. I forlængelse af projektet skal procesejerne løbende kortlægge og vedligeholde processerne.

Sagerne har desuden vist et behov for at forbedre betalingsprocesserne i SKAT og at sikre, at fejl ikke opstår gentagne gange på området. Den problemstilling adresserer projekt "Bedre betalingsprocesser", som skal sikre tværgående koordinering og forbedrede processer på betalingsområdet samt rette op på de fejl, som er påvist i bl.a. en turnusanalyse og revisionsrapporter.

Derudover sætter SKAT fokus på styrkede processer via projekt "God Processtyring i SKAT" (GPS). I løbet af forsommeren 2016 har GPS støttet procesejerne i at opbygge det nødvendige grundlag for processtyringen. Med GPS indføres faste møder mellem procesejerne og driftsenhederne, hvor man drøfter muligheder for at forbedre processerne. Denne drøftelse sker bl.a. med udgangspunkt i forbedringsbehov og forbedringsforslag, som projekt "Styrkede forretningsprocesser i Kundeservice" videregiver til procesejerne.

God Processtyring i SKAT (GPS)

- GPS er et projekt placeret i Økonomi. Formålet med projektet er at styrke processtyringen i SKAT ved at skabe klarere roller og ansvar og bedre koordinering mellem de aktører, som er involveret i processerne
- GPS skal i samarbejde med Kundeservice udvikle en række processtyringsværktøjer, som efterfølgende skal danne grundlag for processtyringen i resten af SKAT
- GPS implementeres i Kundeservice frem til udgangen af 2016 og i Indsats og Inddrivelse fra sommeren 2016 til sommeren 2017

2 Sagsbehandling



Vi ønsker, at kunderne oplever en enkel og effektiv kontakt til SKAT, og i vores sagsbehandling stræber vi derfor efter at træffe den rigtige afgørelse første gang. Med et faldende antal ressourcer og samme eller højere kvalitetskrav til vores sagsbehandling vil vi gøre en ekstra indsats for at sikre, at kunderne fortsat oplever en hurtig og effektiv sagsbehandling af høj kvalitet. Derfor arbejder

vi fortsat på at sikre, at både den manuelle og den digitale del af sagsbehandlingen optimeres, og vi ønsker at blive bedre til at overholde sagsbehandlingstiderne. Samtidig ønsker vi at sikre, at kommunikationen med kunderne under sagsbehandlingsforløbet bliver mere forståelig og imødekommende. Det bidrager både til at skabe bedre kundeoplevelser og til at sikre kundernes retssikkerhed.

Sikker skriveproces - stærkere sagsbehandling

1.000 af de mest skrivende sagsbehandlere fra Kundeservice og Indsats, som arbejder med forslag og afgørelser i Captia og SKAT Ligning, vil i løbet af 2016 og 2017 blive undervist i at skrive bedre og tilpasset modtageren. Målgruppen er sagsbehandlere, som ikke blot anvender skabelontekst med få ændringer, men som selv formulerer individuelle afgørelser med begrundelser og længere tekststykker. Formålet med undervisningen er at øge den sproglige bevidsthed og styrke de sproglige kompetencer hos de berørte sagsbehandlere. Resultatet vil overordnet være bedre kommunikation, hvilket resulterer dels i et mere positivt billede af SKAT udadtil, dels færre ufokuserede henvendelser og dermed ressourcebesparelser. Med en sikrere skriveproces og mere forståelige breve styrker vi samtidig kvaliteten i sagsbehandlingen og retssikkerheden for kunderne.

3 Manuelle delprocesser

Vi ønsker, at kunderne oplever at blive behandlet ligeværdigt og retfærdigt, og vi stræber derfor efter at tilbyde en ensartet tilgang til alle i vores sagsbehandling. Når vi udvikler digitale løsninger, er vi således opmærksomme på hændelser, der falder uden for det typiske hændelsesforløb for borgere og virksomheder og derfor skal håndteres via manuelle delprocesser. Derudover er vi opmærksomme på de forvaltningsmæssige krav, der gælder, når sagsge digitaliseres.

Vi er ligeledes opmærksomme på ikke-digitale borgere, som ikke vil have gavn af vores fokus på at skabe digitale løsninger. Ikke-digitale borgere vil fortsat have mulighed for at indberette oplysninger til SKAT via ikke-digitale kanaler, ligesom vi sikrer, at de ikke-digitale borgere også fremover vil modtage opgørelser mv. på papir, hvis de har undtaget sig fra digital post.

Årsomvurderinger på ejendomsområdet

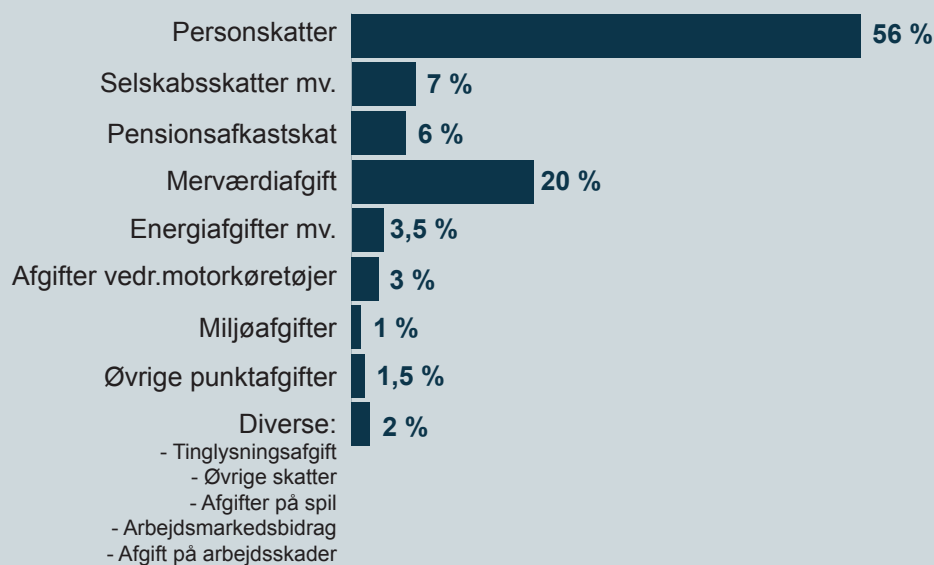
I 2015 foretog SKAT 90.000 årsomvurderinger. Årsomvurderingerne indebærer, at Ejendom får systemmeldinger fra kommunerne på, at der er sket ændringer med en given grund eller ejendom, som betyder, at SKAT skal omvurdere værdien. Dette sker automatisk.

Ud af de 90.000 årsomvurderinger i 2015 blev der efterfølgende foretaget 4.100 genoptagelser manuelt, hvoraf 2.600 skete på baggrund af henvendelser fra kunderne, mens de resterende 1.500 genoptagelsessager blev initieret af Ejendom.



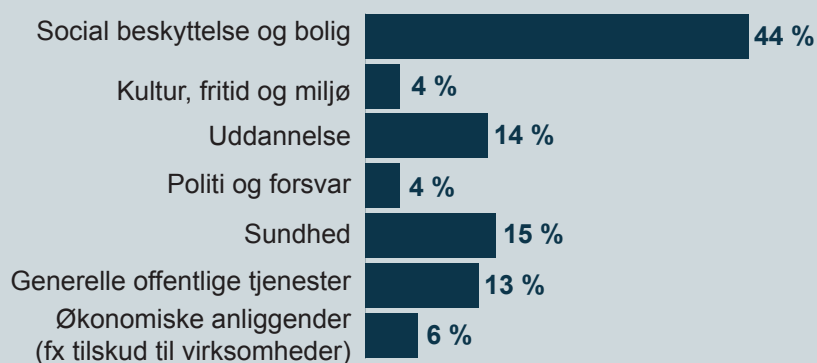
I 2015 indsamlede SKAT ca. 930 mia. kr.

Hvor kommer pengene fra?



Hvad går pengene til?

(Danmarks statistik, 2014)



Kundekontakt i 2015

Nedenfor findes en række eksempler på, hvad Kundeservice i 2015 har gjort i forbindelse med indsamlingen af skattepengene, ligesom der er givet eksempler på, hvordan vi arbejder på at gøre det nemmere for borgere og virksomheder.



Virksomheder

40.000 nyregistrerede virksomheder

40.000 afmeldte virksomheder

120.000 ændringer til erhvervsregistreringer

438 vejledningsmøder med iværksættere, nyregistrerede virksomheder, rådgivere og andre (i alt 12.600 deltagere)

1.162 individuelle vejledningsmøder



Borgere

63.949 afgørelser vedrørende lønmodtagere

Heraf:

16.800 dødsbosager

3.873 gavesager

43.276 genoptagelser og andre afgørelser

Kundepaneller gennemsnitligt brugt 2-3 gange om måneden

Siden starten af 2015 har vi brugt kundepaneller til at få en idé om, hvordan borgere og virksomheder oplever de tiltag, som vi har undervejs. På den måde får vi kundevalideringen ind meget tidligt i processen, når vi udvikler nye idéer, koncepter og løsninger. I alt er cirka 6.000 borgere, virksomheder og revisorer tilmeldt fem forskellige kundepaneller.



3.029.880 telefonhenvendelser

Fremover vil vi få større viden om kundetilfredsheden på kontaktkanalerne telefon og mail: TAK-programmet (Tag Ansvar for Kunden) og Kundeservice arbejder på at udvikle et målesystem, som kan give flere besvarelser og mere detaljeret viden om kundetilfredsheden på kanalerne og dermed skabe et bedre grundlag for at skabe udvikling og levere endnu bedre kundeservice. Det nye målesystem vil blive udviklet som følge af, at SKAT i dag er udfordret af, at datagrundlaget for tilfredshedsmålingerne er for lille til at foretage detaljerede analyser med kvalificeret udbytte, som kan bidrage til at forbedre vores tilbud til borgere og virksomheder. Det skyldes, at kun et lille udsnit af de borgere og virksomheder, som SKAT er i kontakt med, bliver tilbudt at deltage i en tilfredshedsmåling, og at kun få af dem vælger at deltage.



426.430 mailhenvendelser

TAK-programmet har testet, om vi ved at ringe tilbage på kunders mailhenvendelser kan øge forståeligheden og kundetilfredsheden samt mindske sagsbehandlingstiden. Testforløbet har vist, at opringningerne gør kunderne mere tilfredse, og at de samtidig gør sagsbehandlingstiden kortere. Kunderne har bl.a. givet udtryk for, at opringningerne er en ekstra god service, og medarbejderne har oplevet, at de giver mulighed for, at kunderne kan stille andre og uddybende spørgsmål. Derfor prøves konceptet nu af i større skala på flere sluser og i flere enheder og forretningsområder.

22.830 henvendelser på sociale medier

SKATs Twitter-profil @Skattefar, som åbnede i maj 2010, har i dag cirka 17.000 følgere. Derudover har SKAT en profil på Facebook.

Løbende opdatering af skat.dk og TastSelv-universet

I 2015 var der:

- 34,5 mio. besøg på skat.dk
- 23,6 mio. besøg på TastSelv Borger
- 6,5 mio. besøg på TastSelv Erhverv



Digital udvikling har lavet en udviklings- og designguide, som omfatter alle digitale løsninger, som SKAT udvikler. Guiden indeholder bl.a. designprincipper, retningslinjer og vejledning for den tekniske udvikling, ligesom den har fokus på at sikre en god brugeroplevelse og en ensartet visning på alle devises. Som det første er siden "Ret årsopgørelsen/selvangivelsen" i TastSelv ændret ud fra principperne i guiden: Siden er så vidt muligt tilpasset den enkelte, og de felter, som efter SKATs forventning er relevante for brugeren, er fremhævet øverst på siden. Derudover er fradragsberegnerne Befordring, Underhold, Renter og Håndværkerfradrag samt Udlandsmodulerne i TastSelv nu bygget på en måde, som sikrer en fokuseret brugerrejse, hvor det er nemmere at indberette oplysninger.

Udsendelse af 431.675 forslag til ændret forskudsopgørelse

Hvis vi kan se, at en borgers økonomi har ændret sig, og at vedkommende ikke har ændret sin forskudsopgørelse, sender vi et forslag til en ny forskudsopgørelse (nyt skattekort). Vi har oplysningerne om den ændrede økonomi fra årsopgørelsen fra året før eller fra en eller flere parter, som udbetaler borgerens indkomst (fx løn, dagpenge eller pension). Formålet med at sende nye forslag til forskudsopgørelser er at minimere risikoen for restskatter.

4.467.991 ændringer af registreringer i Motorregistret

En undersøgelse foretaget blandt medlemmerne af SKATs borgerpanel viser, at når man handler bil privat, ønsker 94 % af sælgerne og 84 % af køberne at omregistrere i handelssituationen. For at gøre det nemmere at omregistrere køretøjer lancerer SKAT en app, hvor brugerne hurtigt og enkelt kan indtaste de nødvendige oplysninger samt få et midlertidigt registreringsbevis. Cirka 5 dage efter registreringen i appen, modtager køber et nyt registreringsbevis fra SKAT, som gemmes på mobiltelefonen.

Kundeservice

Kundeservice arbejder for at gøre det nemmere for borgere og virksomheder at betale den rigtige skat til tiden. Det gør forretningsområdet overordnet ved at sikre, at der altid er opdateret og målrettet vejledning og digitale løsninger samt effektiv sagsbehandling til rådighed. Samtidig har borgernes og virksomhedernes behov og ønsker høj prioritet i forretningsområdet.

Kundeservice favner de to første hovedprocesser i SKATs forretningsmodel vejledning og afregning.

På vejledningsområdet arbejder Kundeservice med at sikre, at målrettet vejledning er tilgængelig for borgere og virksomheder, samtidig med, at forretningsområdet løbende vurderer, om nye teknologiske platforme skal

tages i brug for at forbedre SKATs service og effektivisere omkostningerne.

På afregningsområdet arbejder Kundeservice med at sikre velfungerende automatiske og digitale løsninger til borgere og virksomheder. Der er desuden etableret en række afdelinger rundt i landet, som løser de mere specialiserede opgaver vedrørende sagsbehandling af afregningsgrundlaget for alle skatte- og afgiftstyper.

Derudover har Kundeservice til opgave at understøtte og gennemføre forandringsprojekter for alle SKATs forretningsområder ved at stille ressourcer til rådighed inden for projektledelse, forandringsledelse, løsningsarkitektur, test og intern it-udvikling.

Kundeservices placering i landet (2016):

- Aalborg
- Fredensborg
- Frederikssund
- Grenå
- Haderslev
- Herning
- Holbæk
- Horsens
- Hjørring
- Højbjerg
- Korsør
- København
- Køge
- Maribo
- Middelfart
- Næstved
- Odense
- Ribe
- Ringkøbing
- Roskilde
- Rønne
- Skive
- Struer
- Svendborg
- Taastrup
- Thisted
- Tønder



Fakta

Medarbejdere i Kundeservice

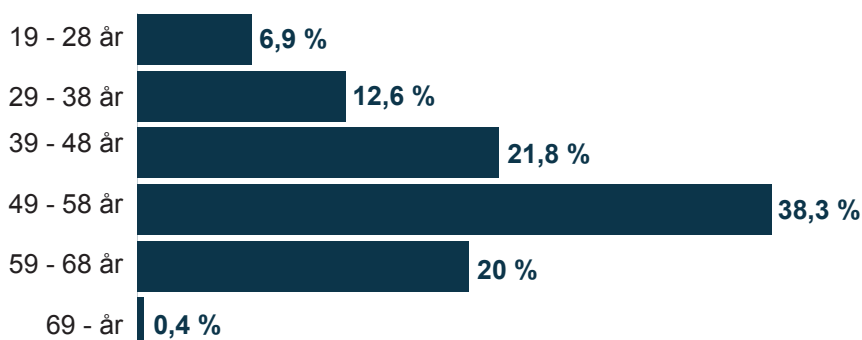
2.231 ledere og medarbejdere (pr. 1. maj 2016)

237 ansættelser i perioden 1. maj 2015 til 1. maj 2016

Heraf:

- 74 midlertidigt ansatte
- 43 studenter og kontorelever

Aldersmæssig fordeling af medarbejdere og ledere pr. 1. maj 2016



Organisatorisk fordeling af medarbejdere og ledere pr. 1. maj 2016



Kunde-centret
552
medarbejdere,
27 ledere



Person
240
medarbejdere,
12 ledere



Erhverv
290
medarbejdere,
16 ledere



Ejendom
318
medarbejdere,
17 ledere



Motor
239
medarbejdere,
12 ledere



Udland
243
medarbejdere
14 ledere



Forretnings-processer
120
medarbejdere,
9 ledere



Digital udvikling
112
medarbejdere,
10 ledere

