

Udskriftsdato: tirsdag den 23. juni 2026

FOU nr 2025.19 (Gældende)

2025-19. Krav til myndigheders telefonbetjening

Ministerium: Folketinget

2025-19. Krav til myndigheders telefonbetjening

Ombudsmanden undersøgte af egen drift telefonbetjeningen i Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen i forbindelse med navnlig årsopgørelsesperioden i 2025.

Ombudsmanden anførte bl.a., at det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne, herunder for telefoniske henvendelser. Tilgængelighed har bl.a. betydning for mulighederne for at kunne imødekomme borgernes behov for vejledning og vil efter omstændighederne kunne ses i sammenhæng med f.eks. eventuelle digitale vejlednings- eller selvbetjeningsløsninger.

En myndighed bør efter omstændighederne også søge at imødegå forventede udfordringer for myndighedens tilgængelighed for telefoniske henvendelser, f.eks. i en forventet spidsbelastningsperiode.

På trods af Skattestyrelsens, Vurderingsstyrelsens og Gældsstyrelsens forberedelser mv. havde der været et meget betydeligt antal afviste telefonopkald i den periode, ombudsmanden undersøgte.

Ombudsmanden havde forståelse for, at det ikke altid vil være muligt eller hensigtsmæssigt i spidsbelastningsperioder – bl.a. årsopgørelsesperioden – at anvende de betydelige ressourcer til telefonbetjening, der vil skulle til, for at afviste opkald kan undgås. Han var også enig i, at styrelserne i de tilfælde måtte se telefonvejledningen i sammenhæng med andre vejledningsindsatser – bl.a. digitale løsninger som livechat eller chatbot – og herunder måtte søge at tilrettelægge den samlede indsats i spidsbelastningsperioder med henblik på fortsat at kunne imødekomme flest mulige borgeres informationsbehov bedst muligt.

Det ændrede dog ikke på, at styrelserne efter ombudsmandens opfattelse generelt burde have fokus på at være tilgængelige for telefoniske henvendelser – også i spidsbelastningsperioder. Styrelserne måtte samtidig have en særlig opmærksomhed i forhold til borgere, som kan have svært ved at anvende styrelsernes digitale løsninger, og som derfor kan have et særligt behov for adgang til bl.a. telefonisk vejledning.

(Sag nr. 25/01189, 25/01649 og 25/01834)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

Ombudsmandens udtalelse

1. Indledning

1.1. Undersøgelsens baggrund og forløb

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse af telefonbetjeningen i Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen i forbindelse med navnlig årsopgørelsesperioden i 2025.

Borgernes adgang til at komme i telefonisk kontakt med skattemyndighederne har ved flere lejligheder været genstand for omtale i medierne. Det har været omtalt bl.a., at opkald til Skattestyrelsen i årsopgørelsesperioden er blevet afbrudt med besked om at ringe på et andet tidspunkt. Det har også været omtalt, at boligejere har oplevet at ringe forgæves til Vurderingsstyrelsen, f.eks. i forbindelse med udsendelsen af foreløbige ejendomsvurderinger.

Skatteforvaltningens Borger- og retssikkerhedschef har i publikationen ”Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven” fra maj 2024 opfordret Skatteforvaltningens styrelser til at have et vedvarende fokus på tilstrækkelig bemanning af telefonerne, så det i videst muligt omfang undgås, at borgere og virksomheder må ringe forgæves.

På denne baggrund bad ombudsmanden den 17. marts 2025 Skattestyrelsen om en udtalelse om styrelsens håndtering af og overvejelser om telefonbetjeningen i forbindelse med offentliggørelsen i 2025 af årsopgørelsen for 2024. Ombudsmanden bad i den forbindelse om nærmere oplysninger om f.eks. besvarede og ubesvarede telefonopkald, gennemsnitlige ventetider, telefonsystemets indretning mv.

I forlængelse heraf bad jeg den 10. juni 2025 Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen om udtalelser om telefonbetjeningen, herunder styrelsernes erfaringer med spidsbelastningsperioder. Jeg bad også om nærmere oplysninger om f.eks. besvarede og ubesvarede opkald, gennemsnitlige ventetider mv. i perioden marts-juni 2025.

Jeg har modtaget styrelsernes udtalelser i juni og august 2025. De er refereret under pkt. 3 og er i deres helhed vedlagt som bilag til min udtalelse.

Skattestyrelsen har efterfølgende i et brev af 9. oktober 2025 sendt mig rapporten ”Evalueringsrapport af årsopgørelsen 2024” fra september 2025 (med bilag). Evalueringen angår bl.a. styrelsens telefonbetjening i årsopgørelsesperioden. Brevet af 9. oktober 2025 (uden bilag) er vedlagt min udtalelse.

Min undersøgelse er foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

1.2. Undersøgelsens sigte og hovedkonklusioner

Hovedsigtet med min undersøgelse har været at afdække, om der på baggrund af oplysningerne fra Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen kan udledes mere generelle eller systemiske problemstillinger, som myndighederne bør være opmærksomme på i forbindelse med telefonbetjeningen, herunder i forhold til spidsbelastningsperioder med særligt mange telefoniske henvendelser.

Det er mit generelle indtryk, at styrelserne har gjort sig mange relevante overvejelser og iværksat passende tiltag som led i deres forberedelser med henblik på at imødegå forventede udfordringer for telefontilgængeligheden i bl.a. årsopgørelsesperioden i 2025, jf. nedenfor under pkt. 4.2.

På trods af forberedelserne mv. har der i de perioder, der er omfattet af min undersøgelse, været et meget betydeligt antal afviste telefonopkald til styrelserne. Det må for de borgere, der ringer forgæves, opleves som frustrerende at få afvist deres telefonopkald uden mulighed for at kunne komme i telefonkø og blot med en opfordring om at ringe igen senere.

Jeg mener på den baggrund, at der er grund til, at styrelserne fortsat har fokus på at indrette sig, så de generelt er tilgængelige for telefoniske henvendelser, herunder med henblik på at sikre, at telefonopkald som udgangspunkt besvares, så borgere undgår at få afvist opkald uden at komme igennem eller i kø.

Jeg er imidlertid også opmærksom på, at styrelsernes opgørelser viser, at der navnlig ved åbningen af årsopgørelsen ses at have været en meget betydelig spidsbelastning med særligt mange telefoniske henvendelser til Skatteforvaltningen. Jeg har forståelse for, at det ikke altid vil være muligt eller hensigtsmæssigt i spidsbelastningsperioder – bl.a. årsopgørelsesperioden – at anvende de betydelige ressourcer til telefonbetjening, der vil skulle til, for at afviste opkald kan undgås.

Jeg er samtidig enig i, at styrelserne i sådanne tilfælde må se telefonvejledningen i sammenhæng med andre vejledningsindsatser, bl.a. digitale vejledningsløsninger, og herunder må søge at tilrettelægge den samlede indsats i spidsbelastningsperioder med henblik på fortsat at kunne imødekomme flest mulige borgeres informationsbehov bedst muligt.

Det ændrer dog efter min opfattelse ikke på, at styrelserne generelt bør have fokus på at være tilgængelige for telefoniske henvendelser, og at dette også gælder i spidsbelastningsperioder, hvor mange borgere netop oplever behov for at få vejledning.

Det er i den forbindelse samtidig vigtigt, at styrelserne har en særlig opmærksomhed i forhold til borgere, som kan have svært ved at anvende styrelsernes digitale løsninger, og som på den baggrund kan have et særligt behov for adgang til bl.a. telefonisk vejledning.

2. Retsgrundlag

2.1. Generelle krav til myndigheders telefonbetjening

Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndigheders telefonbetjening. Det følger dog af god forvaltningsskik, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne.

Det indebærer krav til bl.a. muligheden for personlige og telefoniske henvendelser, herunder hensigtsmæssige åbningstider, ventetider, som ikke er urimeligt lange, samt besvarelse af telefonopkald, så borgerne ikke ringer forgæves. Jeg henviser til pkt. 4.5 og 5 i overblik #1 om god forvaltningsskik i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

Ombudsmanden har flere gange haft lejlighed til at forholde sig til, hvad der kunne anses for god forvaltningsskik i forhold til myndigheders telefonbetjening.

Sagen FOB 2002.609 angik en inspektion af Udlændingestyrelsen. Inspektionsrapporten og flere opfølgingsrapporter vedrørte bl.a. telefonbetjeningen i styrelsen, som modtog 300.000-350.000 opkald pr. år. Ombudsmanden udtalte bl.a. følgende:

”Det er efter min opfattelse ikke tilfredsstillende hvis ansøgere og andre ikke har mulighed for telefonisk at søge vejledning f.eks. forud for en skriftlig henvendelse til Udlændingestyrelsen, eller for at høre til behandlingen mv. af den pågældendes verserende sag.”

Om en ordning, hvorefter Udlændingestyrelsen kun i særligt hastende tilfælde imødekom telefoniske anmodninger om at blive ringet op af en sagsbehandler, og hvor borgere som udgangspunkt blev henvist til at skrive til en sagsbehandler, udtalte ombudsmanden bl.a. følgende:

”En sådan ordning er efter min opfattelse ikke udtryk for en venlig og hensynsfuld sagsbehandling. Som et minimum må det efter min opfattelse kunne kræves at brugeren på baggrund af en telefonisk anmodning herom bliver ringet op af en sagsbehandler der kan drøfte og besvare spørgsmål vedrørende den konkrete sag.”

Sagen 2006-1276-419 angik en inspektion af Københavns Kommune. I en rapport af 18. maj 2010 udtalte ombudsmanden bl.a. følgende om borgeres adgang til telefonbetjening:

”Også spørgsmålet om en myndigheds behandling af den enkelte borger ved telefoniske henvendelser bør ses i lyset af principperne om god forvaltningsskik, herunder princippet om åbenhed og imødekommethed.

Jeg mener ikke der er tvivl om at det er den almindelige opfattelse i befolkningen at adgangen til at komme i telefonisk forbindelse med en offentlig myndighed er af væsentlig betydning og en selvfølge. Omfanget af denne adgang afhænger naturligvis af hvilket sagsområde den konkrete del af forvaltningen beskæftiger sig med.

Som jeg har anført (...) om åbningstider, bør alle borgere i løbet af en normal arbejdsuge have mulighed for at henvende sig personligt eller telefonisk på et tidspunkt hvor det passer ind i borgerens øvrige gøremål.

Landets kommuner varetager en lang række opgaver der har direkte tilknytning til borgernes eksistensgrundlag – både i relation til bevilling af økonomiske ydelser og i relation til den mere rådgivende funktion. Herudover varetager socialcentre den direkte kontakt til familier med børn der behøver særlig støtte.

Disse hensyn understreger vigtigheden af at kommunens telefonbetjening fungerer tilfredsstillende. Det må således være i overensstemmelse med god forvaltningsskik at borgere er i stand til hurtigt at få telefonisk kontakt til kommunen. Dette gælder ikke mindst på de områder der hører under socialforvaltningen og beskæftigelses- og integrationsforvaltningen. Derfor mener jeg at telefonopkald som udgangspunkt skal besvares.”

Det fremgik, at kommunens socialforvaltning havde en overordnet målsætning om at besvare minimum 75 pct. af indgående telefonopkald. Efter ombudsmandens opfattelse forekom målsætningen at være for lav.

Det fremgik endvidere, at et af kommunens socialcentre dækkede et område med ca. 75.000 borgere. På inspektionstidspunktet havde centret på 5 dage modtaget ca. 3.500 opkald. Ombudsmanden mente ikke, at socialcentrets besvarelsesprocent på 50 pct. i perioden var tilfredsstillende, ligesom det ikke var tilfredsstillende, at 20 pct. af opkaldene aldrig blev besvaret.

Ombudsmandens sag nr. 12/03537, omtalt i en nyhed af 25. februar 2013 (på ombudsmandens hjemmeside), omhandlede ventetiderne ved personlig henvendelse i Udlændingestyrelsens Servicecenter i sommeren 2012. Det fremgik, at ekstraordinære omstændigheder havde ført til langt flere henvendelser end normalt. På den travleste dag havde den gennemsnitlige ventetid været på lidt over 7 timer, og nogle borgere havde ventet i op til 10 timer.

Ved vurderingen af spidsbelastningen den pågældende dag henviste ombudsmanden til bl.a., at justitsministeren i et svar til Folketinget havde anført, at en udvidelse af styrelsens åbningstid ”kombineret med en målsætning om, at ingen venter mere end en time på at blive ekspederet, [med betydelig usikkerhed] skønnes at indebære meromkostninger i størrelsesorden ca. 5-10 mio. kr. årligt”. Ombudsmanden udtalte endvidere:

”Jeg har forståelse for, at Udlændingestyrelsen ikke har mulighed for at anvende så betydelige ressourcer til betjeningen af brugerne af servicecentret, idet Udlændingestyrelsen naturligvis må anvende sine ressourcer på en sådan måde, at ventetiden i servicecentret og sagsbehandlingstiden i konkrete sager mv. generelt set bliver kortest mulig.

Dette kan så have den konsekvens, at ventetiden i servicecentret i spidsbelastningssituationer, som det skete den 7. juni 2012, bliver meget lang.”

I en opfølgning på sagen (sag nr. 13/01072) fremgik det, at den gennemsnitlige ventetid i foråret og sommeren 2013 var faldet til 40 minutter. I en nyhed af 12. december 2013 (på ombudsmandens hjemmeside) udtalte ombudsmanden bl.a. følgende:

”De oplysninger, som jeg har samlet, viser et ganske markant fald i ventetiden, og jeg mener, at ventetiden hen over forår og sommer i år har ligget inden for det, som man som borger må acceptere.

Jeg er opmærksom på, at nogle borgere har ventet længere end den gennemsnitlige ventetid, og at en ventetid på mere end 1 time kan føles lang. Det hører imidlertid med til billedet, at Udlændingestyrelsens Borgerservice i den omhandlede periode har haft næsten 20.000 besøgende, og at det med så mange ekspeditioner vil kræve betydelige ressourcer altid at have en ventetid på under en time.”

Jeg henviser desuden til Niels Fenger (red.), Forvaltningsret (2018), s. 682, (Kirsten Talevski), hvor flere af de ovenfor nævnte udtalelser også er omtalt.

2.2. Forskellige former for vejledning mv.

Myndigheders vejledningspligt kan følge af forvaltningsloven, almindelige retsgrundsætninger, god forvaltningsskik eller særregler i lovgivningen. Ifølge forvaltningslovens § 7, stk. 1, skal en myndighed i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Den kan gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den opfylder sit formål, nemlig at imødekomme borgerens informationsbehov.

Vejledningen bør således ydes i den form eller de former, der findes at give den bedste virkning over for borgeren, f.eks. en generel skriftlig vejledning i en publikation, individuel skriftlig vejledning i et brev til den berørte borger eller individuel mundtlig, herunder telefonisk, vejledning. Jeg henviser til overblik #5 om myndigheders vejledningspligt i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

I de senere år har forvaltningens virksomhed undergået væsentlige forandringer som følge af øget digitalisering og ny teknologi. Det gælder også i forhold til myndigheders vejledning og generelle information til offentligheden.

Eksempelvis ses i dag vejledning og information på myndigheders hjemmesider og sociale medier, såvel skriftligt som i videoer og animationer mv., samt forskellige digitale vejlednings- og selvbetjeningsløsninger mv. såsom borger.dk, sundhed.dk, Skatteforvaltningens TastSelv og chatbots eller livechat, der giver mulighed for at kommunikere med en medarbejder i realtid.

Sådanne digitale løsninger kan i flere henseender bidrage til at forbedre kvaliteten af det offentlige service til borgerne, som f.eks. får mulighed for over nettet at søge information og ordne mellemværender med det offentlige døgnet rundt. Jeg henviser til bl.a. Niels Fengers artikel ”Hvordan digitaliserer vi uden at skade vores retssikkerhed?” i ombudsmandens beretning for 2019 på ombudsmandens hjemmeside.

3. Skattestyrelsens, Vurderingsstyrelsens og Gældsstyrelsens oplysninger

3.1. Telefonsystemets kapacitet, telefonkøer mv.

Det fremgår af det materiale, jeg har modtaget, at Skatteministeriets koncern anvender et fælles telefonsystem og en fælles kontaktcenterløsning.

Systemets kapacitet styres og fordeles mellem ministeriets institutioner, så travlhed på telefonerne i f.eks. én af Skatteforvaltningens styrelser ikke forhindrer, at borgere mfl. kan komme i kontakt med andre styrelser.

Inden for det fælles telefonsystem er hver myndighed tildelt et antal telefonkøpladser (køorte). F.eks. har Skattestyrelsen oplyst, at styrelsen har omkring 671 køpladser i telefonsystemet, mens Gældsstyrelsen som udgangspunkt er tildelt 111 køpladser.

Det fremgår, at Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen derudover har fastsat tærskler for den maksimale gennemsnitlige ventetid som forudsætning for, at f.eks. en borger kan få tildelt en plads i telefonkøen. For Skattestyrelsen er tærsklen 12 minutter, for Vurderingsstyrelsen 18 minutter og for Gældsstyrelsen 25 minutter.

Jeg forstår det sådan, at hvis den pågældende styrelses ventetidstærskel er overskredet, eller hvis der ikke er ledige køpladser til styrelsen, afvises et opkald, og borgeren hører en automatisk indtalt besked (”speak”) om, at alle linjer er optaget, med en opfordring til at ringe igen på et senere tidspunkt eller finde vejledning på f.eks. skat.dk.

Skattestyrelsen har om sin tærskel på gennemsnitligt 12 minutters ventetid anført bl.a. følgende:

”Erfaringsmæssigt kan Skattestyrelsen konstatere, at tilfredsheden falder, jo længere borgerne skal vente i kø. En gennemsnitlig ventetid på 12 minutter betyder, at der på nogle telefonsluser er risiko for at opleve ventetider, der er markant længere end den gennemsnitlige ventetid. Køtiden er ikke afgørende for, hvor mange der får hjælp. Det er antallet af vejledere, der er afgørende for, hvor hurtigt køen afvikles. Fordobles størrelsen af køen, vil det derfor medføre længere ventetid, lavere tilfredshed og antallet af tabte kald (folk der lægger på, mens de venter) vil stige. Samlet set vil det ikke have en mærkbar effekt på antallet af afviste kald. ”

Det fremgår, at telefonsystemet samlet set giver mulighed for, at 200 personer ad gangen kan være i kø til en ”callback”-funktion. Det indebærer, at borgere, der opnår plads i telefonkøen, ikke behøver at vente i køen, men i stedet kan vælge at blive ringet op, når det er deres tur. Denne funktion øger ikke antallet af opkald, der kan besvares, men ifølge styrelserne forbedrer det borgerens oplevelse ved at fjerne behovet for at vente i kø.

Som et nyt tiltag har Vurderingsstyrelsen derudover i et begrænset omfang anvendt ”outbound callback”, hvor borgere bliver tilbudt at blive ringet op den efterfølgende åbningsdag mellem kl. 8:00 og 9:00. Vurderingsstyrelsen har bemærket, at tiltaget kræver ”en særskilt planlægning i forhold til vagtplanlægning og et målrettet kompetenceniveau”.

Endelig fremgår det, at en borger i nogle tilfælde kan opleve, at et opkald afbrydes med en optagettone, dvs. uden den ovennævnte ”speak”, tilbud om ”callback” e.l. Jeg forstår det sådan, at det kan ske, når telefonsystemets samlede kapacitet er nær det maksimale. Skattestyrelsen har anført f.eks., at det i perioden fra den 1. marts til 15. maj 2025 drejer sig om lidt over 2.000 opkald sammenholdt med over 1,7 mio. opkald, der blev afvist med en ”speak”, jf. nærmere nedenfor.

3.2. Opkald i perioderne

3.2.1. Skattestyrelsen

Skattestyrelsen har sendt mig en opgørelse over opkald i perioden fra den 1.marts til den 15. maj 2025 (uge 10-20).

Ifølge opgørelsen besvarede Skattestyrelsen i perioden i alt lidt over 430.000 opkald, mens over 1,7 mio. opkald blev afvist uden at komme igennem eller i kø. I den travleste uge (uge 13) besvarede Skattestyrelsen ca. 48.000 opkald, mens ca. 412.000 opkald blev afvist eller afbrudt. Den gennemsnitlige ventetid i telefonkøen blev for perioden opgjort til ca. 10,5 minutter.

Hovedårsagen til afvisning af opkald i perioden er ifølge styrelsen, at den gennemsnitlige ventetid overskred styrelsens tærskel på 12 minutter, jf. herom ovenfor under pkt. 3.1.

Skattestyrelsen har oplyst, at statistikken over ubesvarede opkald ikke viser ”unikke” opkald, hvilket betyder, at genopkald fra samme telefonnummer medregnes. I sit brev til mig om evalueringen af årsopgørelsesperioden har styrelsen anført, at en senere analyse har vist, at der er afvist opkald fra ca. 279.000 unikke telefonnumre. Heraf er ca. 135.000 telefonnumre ifølge styrelsen besvaret på et senere tidspunkt

i spidsbelastningsperioden, mens ca. 145.000 telefonnumre ikke har modtaget telefonisk vejledning i perioden.

Skattestyrelsen har oplyst, at der hvert år opleves et markant højere henvendelsespres i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen end resten af året.

I 2025 omfattede årsopgørelsesperioden uge 13-20. I sit brev til mig om evalueringen af årsopgørelsesperioden i 2025 har styrelsen anført, at ”Skattestyrelsen oplevede et ekstraordinært højt henvendelsespres frem mod fristen for at rette årsopgørelsen den 1. maj 2025, som følge af, at åbningen af årsopgørelsen for 2024 var udsat to uger sammenlignet med forudgående år. Dette vurderes at have bidraget til flere afviste opkald”.

3.2.2. Vurderingsstyrelsen

Vurderingsstyrelsen har sendt mig en opgørelse over opkald i perioden fra den 1. marts til den 1. juli 2025 (uge 10-27).

Efter min forståelse af opgørelsen besvarede Vurderingsstyrelsen i perioden knap 108.000 opkald, mens lidt over 12.000 opkald blev afvist eller afbrudt uden at komme igennem eller i kø. I den travleste uge (uge 15) besvarede styrelsen lidt over 12.000 opkald, mens ca. 2.000 opkald blev afvist eller afbrudt. Opgørelsen omfatter eventuelle genopkald fra samme telefonnummer.

Den gennemsnitlige ventetid i telefonkøen blev opgjort til ca. 4,5 minutter.

Vurderingsstyrelsen har anført, at perioden var kendetegnet ved, at borgerne for første gang kunne se deres samlede boligskatter og boligskattelån på årsopgørelsen. Stigningen i antallet af opkald omkring åbningen af årsopgørelsen (uge 13) var ifølge styrelsen som forventet. Desuden har antallet af telefonhenvendelser været påvirket af ordinære udsendelser om ejendomsvurderinger og breve om tillægslån, der ikke direkte er relateret til årsopgørelsen.

3.2.3. Gældsstyrelsen

Gældsstyrelsen har sendt mig en opgørelse over opkald i perioden fra den 1. marts til den 1. juli 2025 (uge 10-27).

Ifølge Gældsstyrelsens opgørelse kom ca. 185.000 opkald i telefonkø – heraf besvarede styrelsen knap 135.000 opkald, mens knap 50.000 borgere mv. i telefonkøen selv valgte at afbryde opkaldet. Knap 106.000 opkald i perioden blev afvist med en ”speak”. I den travleste uge (uge 17) kom knap 12.000 opkald i telefonkø, og knap 30.000 opkald blev afvist.

Opgørelsen omfatter genopkald fra samme telefonnummer. Ifølge styrelsen kom de ca. 106.000 afviste opkald fra ca. 43.000 unikke telefonnumre.

Hovedårsagen til afvisning af opkald i perioden er ifølge styrelsen ”manglende kapacitet”, mens 5 pct. blev afvist, fordi den gennemsnitlige ventetid overskred styrelsens ventetidstærskel på 25 minutter.

Den gennemsnitlige ventetid i telefonkøen blev opgjort til ca. 12 minutter.

Som årsager til spidsbelastninger i perioden har Gældsstyrelsen peget på bl.a. Skattestyrelsens udsendelse af årsopgørelser og Gældsstyrelsens udsendelse af breve om modregning i overskydende skat. Gældsstyrelsen har også henvist til, at der i ugerne 23-26 var flere opkald end forventet som følge af ”masseudsendelse” af ekstraordinære orienteringsbreve om gæld i inddrivelsessystemet DMI.

3.3. Styrelsernes forberedelse og overvejelser om telefonbetjeningen samt sammenhængen med andre vejledningsindsatser

3.3.1. Skattestyrelsen

Skattestyrelsen har anført, at styrelsen generelt prioriterer tilgængelighed højt, og at det er ambitionen at yde tilfredsstillende vejledning til borgere, der henvender sig.

Styrelsen lærer systematisk af sine erfaringer fra tidligere år, og styrelsens vejledningsindsats forbedres løbende. Håndteringen af henvendelser i forbindelse med årsopgørelsesperioden evalueres hvert år, og væsentlige læringspunkter inddrages i processen for det efterfølgende år.

Som forberedelse til årsopgørelsesperioden i 2025 har Skattestyrelsen gennemført flere initiativer, herunder med henblik på at øge kapaciteten af telefonvejledningen. Skattestyrelsen har omtalt bl.a. anvendelse af vikarer og merarbejde, udvidet åbningstid for bl.a. telefoner de første uger af årsopgørelsesperioden, fokus på generel vejledning på hjemmesider mv. samt koordination med styrelsens brevudsendelser i perioden, så der ikke skabes yderligere henvendelsespres om andre forhold.

Styrelsen har anført, at henvendelsespresset i årsopgørelsesperioden er så betydeligt, at udfordringen med afviste kald ikke kan løses ved at øge bemanningen. I den samlede bemanning på vejledningsområdet er det ifølge styrelsen nødvendigt at tage højde for det almindelige henvendelsespres uden for årsopgørelsesperioden for ikke at have markant overkapacitet det meste af året. Der er således grænser for, hvor meget den almindelige kapacitet kan øges, når kvaliteten i vejledningen samtidig skal fastholdes.

Skattestyrelsen har i forlængelse heraf anført, at styrelsens telefonvejledning ikke står alene, og at den samlede vejledningsindsats skal ses som et hele. Styrelsen har således ”stort fokus på at tilbyde og forbedre vejledning og selvhjælp på øvrige kanaler end telefonen, herunder chatbot, livechat, e-mail og skat.dk. Skattestyrelsen vejleder de fleste borgere via digital selvbetjening, herunder via skat.dk og i stigende grad via chat, mail/kontaktformular, chatbot og video. Selvhjælpsløsningerne støtter en væsentlig del af borgerne til at gennemføre ændringer på deres årsopgørelse (...).”

Skattestyrelsen har i den sammenhæng anført, at styrelsen er bevidst om den særlige udfordring i forhold til afvisning af opkald fra ikke-digitale borgere. I sit brev til mig om evalueringen af årsopgørelsesperioden har styrelsen desuden anført, at evalueringen sætter fokus på bl.a. behovet for fortsat at udvikle vejledningen målrettet ikke-digitale borgere.

Samlet set er det Skattestyrelsens vurdering, at håndteringen af telefonhenvendelser i årsopgørelsesperioden i 2025 i forhold til de faktiske omstændigheder er forløbet tilfredsstillende.

Jeg henviser i øvrigt til Skattestyrelsens udtalelse, der er vedlagt som bilag.

3.3.2. Vurderingsstyrelsen

Vurderingsstyrelsen har anført, at styrelsen forud for åbningen af årsopgørelsen for 2024 planlagde den samlede vejledningsopgave på baggrund af bl.a. erfaringer fra tidligere spidsbelastningsperioder, f.eks. i forbindelse med udsendelse af foreløbige ejendomsvurderinger og breve om tillægslån.

Forud for åbningen af årsopgørelsen iværksatte Vurderingsstyrelsen flere initiativer med henblik på at imødekomme borgernes behov for telefonisk vejledning. Styrelsen har omtalt bl.a. anvendelse af vikarer og merarbejde, allokering af ressourcer fra andre dele af organisationen samt udvidet åbningstid for bl.a. telefoner de første uger af årsopgørelsesperioden.

Vurderingsstyrelsen har endvidere oplyst, at det er styrelsens erfaring, at der – ud over årsopgørelsen – også er andre forhold, som kan give anledning til, at mange borgere ringer til styrelsen. Eksempelvis opkrævninger via skattekontoen, vurderingsmeddelelser og informationsbreve om boligskatteomlægningen mv. Styrelsen har hertil oplyst, at styrelsen ved en løbende koordinering internt i styrelsen som udgangspunkt søger at undgå sammenfald mellem større brevudsendelser og andre borgervendte aktiviteter for at sikre tilstrækkelige ressourcer til vejledningsopgaven. Hvis styrelsen forventer, at brevudsendelser vil medføre spidsbelastning med ventetid på telefonerne, vil styrelsen som hovedregel oplyse herom i brevene.

I sin udtalelse til mig har Vurderingsstyrelsen desuden omtalt styrelsens øvrige vejledning over for borgere. Eksempelvis vejledning via livechat og chatbot på vurderingsportalen.dk samt generel information i breve og på hjemmesider mv. om f.eks. telefonåbningstider, travlhed på telefonerne mv.

Det er Vurderingsstyrelsens opfattelse, at telefonbetjeningen i den periode, jeg har spurgt til, overordnet har fungeret tilfredsstillende, herunder at styrelsen er lykkedes med at tilpasse ressourcer og kompetencer til vejledningsopgaven for at sikre højest mulig borgertilgængelighed.

Vurderingsstyrelsen har hertil anført, at det ikke har været intentionen at ”udelukke forekomsten af afviste eller afbrudte telefonopkald samt ventetid i telefonkøen. Formålet har derimod været at tilstræbe en hensigtsmæssig og proportional balance mellem de organisatoriske ressourcer og hensynet til borgertilgængeligheden og borgertilfredsheden”.

Jeg henviser i øvrigt til Vurderingsstyrelsens udtalelse, der er vedlagt som bilag.

3.3.3. Gældsstyrelsen

Gældsstyrelsen har anført, at det er en vigtig opgave for styrelsen at sikre en så god telefonbetjening som muligt, herunder med rimelige åbningstider og lav ventetid på telefonerne samt med vejledende ”speaks” i telefonen, så borgere mfl. henvises til styrelsens forskellige selvbetjeningsløsninger.

Gældsstyrelsen har oplyst bl.a., at ventetid i telefonbetjeningen i foråret, hvor der er væsentligt flere henvendelser end resten af året, imødekommes via øget bemanning. Det fremgår, at styrelsen f.eks. i tiden op til spidsbelastningsperioden i 2025 har søgt at frigive ressourcer til telefonbetjeningen. I perioden oprettede styrelsen desuden en telefonsluse særligt til spørgsmål om modregning af gæld i overskydende skat.

Gældsstyrelsen har anført, at det er ”begrænset, hvor mange ekstra ressourcer, der kan stilles til rådighed i spidsbelastningsperioder, da arbejdet som telefonagent kræver en længere oplæringsperiode og er specia-

liseret arbejde. (...) [E]n del opkald kommer fra sårbare borgere, hvis økonomi er særdeles anstrengt, hvilket også fordrer særlige kompetencer hos telefonagenterne”.

For at øge tilgængeligheden på telefonerne supplerer Gældsstyrelsen i stigende grad med bl.a. løsninger, hvor borgere selv kan søge og finde hjælp. Det fremgår bl.a., at Gældsstyrelsen anvender chatbot og livechat, som skal understøtte og aflaste styrelsens telefonbetjening. Det er styrelsens vurdering, at borgerne er meget tilfredse med denne chatløsning. Gældsstyrelsen har også omtalt den digitale platform ”Mit gældsverblik”, som mange har brugt i foråret 2025, og som forventes yderligere at reducere behovet for telefonisk vejledning i 2026.

Det er Gældsstyrelsens forventning, ”at fremtidens vejledning vil gå i retning af mere selvbetjening, og at telefonbetjeningen derfor vil blive begrænset til meget specifikke og komplicerede spørgsmål (...) samt til betjening af de borgere, der ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger”.

I sin udtalelse har styrelsen i øvrigt omtalt generel information på hjemmesider mv., f.eks. om lang ventetid på telefonerne eller tekniske problemer.

Gældsstyrelsen har anført, at styrelsen overordnet set er tilfreds med håndteringen af telefonopgaven i den periode, jeg har spurgt til.

Jeg henviser i øvrigt til Gældsstyrelsens udtalelse, der er vedlagt som bilag.

4. Mine bemærkninger

4.1. Indledende bemærkninger om myndigheders telefonbetjening mv.

Hovedsigtet med min undersøgelse har været at afdække, om der kan udledes mere generelle eller systemiske problemstillinger, som myndighederne bør være opmærksomme på i forbindelse med telefonbetjeningen, herunder i forhold til spidsbelastningsperioder med særligt mange telefoniske henvendelser.

Myndigheders almindelige vejledningsindsats må indrettes med henblik på at imødekomme borgernes informationsbehov, herunder for at undgå, at borgere på grund af misforståelser mv. udsættes for retstab. Det gælder, uanset om vejledningen gives f.eks. i breve eller mundtligt – herunder telefonisk – eller via nyere, digitale vejlednings- eller selvbetjeningsløsninger såsom chatbots og livechat, som også i stigende grad anvendes af forvaltningen.

Det følger endvidere af god forvaltningsskik, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne, herunder tilgængelig for telefoniske henvendelser. Tilgængelighed har bl.a. betydning for mulighederne for at kunne imødekomme borgernes behov for vejledning og vil efter omstændighederne kunne ses i sammenhæng med f.eks. eventuelle digitale vejlednings- eller selvbetjeningsløsninger, jf. ovenfor under pkt. 2.

Myndigheders tilgængelighed for telefoniske henvendelser indebærer krav til bl.a. hensigtsmæssige åbningstider samt ventetider, som ikke er urimeligt lange. Desuden bør telefonopkald som udgangspunkt besvares, så borgere ikke ringer forgæves.

De krav, der må stilles til en myndigheds tilgængelighed for telefoniske henvendelser, må ses i lyset af bl.a. karakteren af de sager og emner mv., som henvendelser til myndigheden kan forventes at angå. Det må f.eks. indgå, om myndighedens sager må anses for at være indgribende eller af væsentlig betydning for borgerne, og om borgernes behov for vejledning er hastende.

Efter min opfattelse indebærer det anførte, at en myndighed efter omstændighederne også bør søge at imødegå forventede udfordringer for myndighedens tilgængelighed for telefoniske henvendelser, f.eks. i en periode, hvor myndigheden forventer en spidsbelastning med særligt mange telefoniske henvendelser.

4.2. Skattestyrelsens, Vurderingsstyrelsens og Gældsstyrelsens telefonbetjening i foråret og sommeren 2025

Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen har over for mig redegjort for *styrelsernes forberedelse af telefonbetjeningen* i foråret og sommeren 2025. Det omfatter perioden efter åbningen af årsopgørelsen, der – ligesom tidligere år – måtte forventes at være en spidsbelastningsperiode med særligt mange telefoniske henvendelser til Skatteforvaltningen.

Styrelsernes forberedelser har omfattet bl.a. brug af midlertidige medarbejdere, interne omprioriteringer af ressourcer, udvidede åbningstider og brug af tekniske tiltag såsom ”callback”-funktioner og telefon-sluser. For at sikre tilstrækkelige ressourcer til vejledningsindsatsen og afbøde spidsbelastninger har styrelserne også overvejet intern koordinering af brevudsendelser, som måtte forventes at give anledning til mange henvendelser. Styrelsernes forberedelser ses desuden at have omfattet den generelle information på hjemmesider mv. om ventetid på telefonerne, særligt travle perioder mv., jf. nærmere ovenfor under pkt. 3.3.

Styrelsernes forberedelser har derudover bygget på erfaringer fra bl.a. tidligere spidsbelastningsperioder. Eksempelvis evaluerer Skattestyrelsen hvert år årsopgørelsesperioden, og væsentlige læringspunkter inddrages i processen for det efterfølgende år.

Det er mit generelle indtryk, at styrelserne har gjort sig mange relevante overvejelser og iværksat passende tiltag som led i deres forberedelser med henblik på at imødegå forventede udfordringer for telefontilgængeligheden i bl.a. årsopgørelsesperioden i 2025.

Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen har også redegjort for *afviklingen af styrelsernes telefonbetjening* i foråret og sommeren 2025.

Det fremgår bl.a., at over 1,7 mio. opkald til Skattestyrelsen mellem den 1.marts og den 15. maj 2025 blev afvist uden at komme igennem eller i kø. I samme periode besvarede Skattestyrelsen lidt over 430.000 opkald. Fra marts til juni 2025 blev lidt over 12.000 opkald til Vurderingsstyrelsen afvist eller afbrudt, mens knap 106.000 opkald til Gældsstyrelsen blev afvist, jf. ovenfor pkt. 3.2.

Ventetiden i styrelsernes telefonkøer var i perioderne fra ca. 4,5 til 12 minutter i gennemsnit. Efter min forståelse skyldes det – i hvert fald for Skattestyrelsens vedkommende – i vidt omfang, at en fastsat ventetidstærskel fører til afvisning af telefonopkald, hvis den overskrides, jf. ovenfor under pkt. 3.1. Jeg er i den forbindelse opmærksom på, at Skattestyrelsen har anført, at en forlængelse af styrelsens ventetidstærskel vil medføre bl.a. større utilfredshed. Det står ikke klart for mig, hvad der nærmere ligger

til grund for denne tilkendegivelse, herunder om den alene sigter til tilfredsheden blandt borgere, der faktisk når igennem på telefonen.

På trods af de overvejelser og tiltag, som styrelserne som ovenfor nævnt har foretaget for at forberede deres telefonbetjening, må jeg således konstatere, at der i de perioder, der er omfattet af min undersøgelse, har været et meget betydeligt antal afviste telefonopkald til styrelserne. Det må for de borgere, der ringer forgæves, opleves som frustrerende at få afvist deres telefonopkald uden mulighed for at kunne komme i telefonkø og blot med en opfordring om at ringe igen senere.

Jeg mener på den baggrund, at der er grund til, at Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Gældsstyrelsen fortsat har fokus på at indrette sig, så de generelt er tilgængelige for telefoniske henvendelser, herunder med henblik på at sikre, at telefonopkald som udgangspunkt besvares, så borgere undgår at få afvist opkald uden at komme igennem eller i kø.

Jeg er imidlertid også opmærksom på, at styrelsernes opgørelser viser, at der navnlig ved åbningen af årsopgørelsen for 2024 ses at have været *en meget betydelig spidsbelastning med særligt mange telefoniske henvendelser* til Skatteforvaltningen.

I tilknytning hertil har styrelserne fremhævet bl.a. deres indsats for i spidsbelastningsperioder at vejlede borgere på andre måder end telefonisk – f.eks. via digitale vejledningsløsninger såsom livechat og chatbot. Således har Skattestyrelsen anført bl.a., at styrelsens telefonvejledning ikke står alene, og at den samlede vejledningsindsats skal ses som et hele.

Jeg har forståelse for det anførte af styrelserne om, at det ikke altid vil være muligt eller hensigtsmæssigt i spidsbelastningsperioder – bl.a. årsopgørelsesperioden – at anvende de betydelige ressourcer til telefonbetjening, der vil skulle til, for at afviste opkald kan undgås, jf. ovenfor pkt. 3.3 om styrelsernes udtalelser. I den konkrete vurdering heraf indgår bl.a. karakteren af de henvendelser, som kan forventes i den pågældende periode, jf. ovenfor under pkt. 4.1.

Jeg er samtidig enig i, at styrelserne i sådanne tilfælde må se telefonvejledningen i sammenhæng med andre vejledningsindsatser, bl.a. digitale vejledningsløsninger, og herunder må søge at tilrettelægge den samlede indsats i spidsbelastningsperioder med henblik på fortsat at kunne imødekomme flest mulige borgeres informationsbehov bedst muligt.

Det anførte ændrer dog efter min opfattelse ikke på, at styrelserne generelt bør have fokus på at være tilgængelige for telefoniske henvendelser, og at dette også gælder i spidsbelastningsperioder, hvor mange borgere netop oplever behov for at få vejledning. Det er i den forbindelse samtidig vigtigt, at styrelserne har en særlig opmærksomhed i forhold til borgere, som kan have svært ved at anvende styrelsernes digitale løsninger, og som på den baggrund kan have et særligt behov for adgang til bl.a. telefonisk vejledning.

Jeg har noteret mig oplysningerne om styrelsernes fokus på telefonvejledningen over for ikke-digitale borgere, jf. ovenfor under pkt. 3.3, og kan i den forbindelse oplyse, at jeg har besluttet at indlede en særskilt undersøgelse med dette tema, jf. mit samtidige brev til Skattestyrelsen.

Jeg går ud fra, at styrelserne vil inddrage det, jeg har anført ovenfor, i det løbende arbejde med telefonbetjeningen, herunder i spidsbelastningsperioder.

Bilag 1

Skattestyrelsens udtalelse af 23. juni 2025:

Svar på Folketingets Ombudsmands spørgsmål om borgeres adgang til telefonbetjening

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 17. marts 2025 bedt om en udtalelse vedrørende Skattestyrelsens håndtering af telefonhenvendelser fra borgere i forbindelse med årsopgørelsen.

Folketingets Ombudsmand har stillet fire spørgsmål, som besvares i det følgende:

1. *Skattestyrelsen bedes oplyse, hvilke overvejelser tidligere års erfaringer med ventetid på telefonerne har givet anledning til i forbindelse med planlægningen af telefonbetjeningen i årsopgørelsesperioden for 2025.*
2. *Jeg beder i den forbindelse Skattestyrelsen om en opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald og gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra den 1. marts 2025 til den 15. maj 2025 (opdelt på ugebasis).*
3. *I den forbindelse beder jeg Skattestyrelsen om at oplyse, om det er styrelsens vurdering, at telefonbetjeningen af borgerne i forbindelse med årsopgørelsesperioden 2025 har fungeret tilfredsstillende.*
4. *Endelig beder jeg Skattestyrelsen oplyse mig overordnet om indretningen af telefonsystemet, herunder om eventuelle mekanismer der afbryder et opkald fra Skattestyrelsens side i stedet for at stille opkaldet i kø, og om styrelsens overvejelser om alternative løsninger, f.eks. muligheden for at blive ringet op på et senere tidspunkt. Jeg beder samtidig Skattestyrelsen oplyse mig om den vejledning, styrelsen giver borgerne om sin telefonbetjening, og om sine overvejelser i den forbindelse.*

Skattestyrelsen vil, foruden en konkret besvarelse af Ombudsmandens fire spørgsmål, fremhæve følgende pointer af betydning for Skattestyrelsens tilrettelæggelse af vejledningsindsatsen i forbindelse med årsopgørelsesperioden:

Håndteringen af henvendelser i forbindelse med årsopgørelsesperioden evalueres hvert år, og væsentlige læringspunkter inddrages i processen for det efterfølgende år. Det har medvirket til, at produktiviteten i vejledningen i forbindelse med årsopgørelsesperioden hvert år løftes samtidig med, at tilfredsheden bevares på et højt niveau (4,3 ud af 5).

Hvert år oplever Skattestyrelsen et markant højere henvendelsespres i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen end resten af året. Skattestyrelsen forventede i år at vejlede mellem 450.000 og 485.000 skatteydere på tværs af alle vejledningskanaler i de ca. otte uger, der udgør årsopgørelsens spidsbelastningsperiode, og som i 2025 omfattede uge 13-20. Denne målsætning blev opnået i 2025.

Det er Skattestyrelsens ambition at yde en tilfredsstillende vejledning til borgere, der henvender sig. Henvendelsespresset i årsopgørelsesperioden er imidlertid så betydeligt, at udfordringen med afviste kald i realiteten ikke kan løses ved at øge bemanningen. I den samlede bemanning på vejledningsområdet er Skattestyrelsen nødt til at tage højde for det almindelige henvendelsespres uden for årsopgørelsesperioden for ikke at have et markant overudbud af vejledningskapacitet det meste af året. Baseret på erfaringer fra tidligere år har Skattestyrelsen gennemført en lang række initiativer for at øge kapaciteten af særligt telefonvejledningen i årsopgørelsesperioden, men der er grænser for, hvor meget den almindelige kapacitet

kan øges, når kvaliteten i vejledningen samtidig skal fastholdes. Uanset om bemanningen eksempelvis fordobledes i perioden, ville der stadig være henvendelser, der blev afvist med en telefonsvarerbesked, fordi antallet af henvendelser er så højt i forbindelse med årsopgørelsen.

Telefonvejledningen står i den forbindelse ikke alene, og den samlede vejledningsindsats på alle kanaler skal ses som et hele. Skattestyrelsen har stort fokus på at tilbyde og forbedre vejledning og selvhjælp på øvrige kanaler end telefonen, herunder chatbot, livechat, e-mail og skat.dk. Skattestyrelsen vejleder de fleste borgere via digital selvbetjening, herunder via skat.dk og i stigende grad via chat, mail/kontaktformular, chatbot og video. Selvhjælpsløsningerne støtter en væsentlig del af borgerne til at gennemføre ændringer på deres årsopgørelse, hvor der i testweekenden (den 21.-23. april) 2025 blev foretaget 958.572 ændringer.

Skattestyrelsen prioriterer tilgængeligheden højt; skat.dk og Skattestyrelsens chatbot kan tilgås hele døgnet, mens der er udvidet åbningstid og øget bemanning på telefon og livechat i åbningsugerne. I 2025 var der udvidet åbningstid de første tre uger af årsopgørelsesperioden, herunder var der åbent for livechat de to første weekender. De borgere, der i spidsbelastningsperioden bliver afvist, bliver tilbudt vejledning på andre digitale kanaler, herunder chat og mail/kontaktformular og selvhjælp med videoer, chatbot og vejledningstekster på skat.dk. Skattestyrelsen er dog også i den sammenhæng bevidst om den særlige udfordring i forhold til afvisning af telefoniske henvendelser fra *ikke-digitale* borgere. Fokus på hjælp til ikke-digitale borgere indgår derfor også i styrelsens evaluering.

Skattestyrelsen udarbejder en evaluering af årsopgørelsesperioden, der vil blive sendt til Ombudsmanden. Ombudsmandens spørgsmål og overvejelser i forhold til at reducere afviste kald og håndtere flere henvendelser vil indgå i evalueringen.

Samlet set er det Skatteforvaltningens vurdering, at håndteringen af telefonhenvendelser i årsopgørelsesperioden i forhold til de faktiske omstændigheder er forløbet tilfredsstillende.

Ad spørgsmål 1: Skattestyrelsen bedes oplyse, hvilke overvejelser tidligere års erfaringer med ventetid på telefonerne har givet anledning til i forbindelse med planlægningen af telefonbetjeningen i årsopgørelsesperioden for 2025.

Håndteringen af henvendelser i forbindelse med årsopgørelsesperioden evalueres hvert år, og væsentlige læringspunkter inddrages i processen til det efterfølgende år. Vejledningsindsatsen tilgodeser vejledningsbehovet hele året, men har især fokus på at optimere særligt telefonkapaciteten omkring årsopgørelsesperioden, der er den største spidsbelastningsperiode. På den ene side betyder det, at Skattestyrelsen er nødt til tage højde for det almindelige henvendelsespres uden for årsopgørelsesperioden, når man skal fastsætte antallet af medarbejdere, der fast er tilknyttet vejledningsområdet, jf. ovenfor. Men på den anden side laver Skatteforvaltningen en lang række tiltag for at øge kapaciteten markant i årsopgørelsesperioden baseret på erfaringer fra tidligere år. Der er dog grænser for, hvor meget telefonkapaciteten kan hæves i årsopgørelsesperioden, når der skal fastholdes en høj kvalitet i besvarelserne. Det skyldes, at der er tale om kompleks vejledning, der stiller relativt høje krav til medarbejdernes kompetencer og erfaring, og som forudsætter en faglighed og oplæring, der tager op til 6 måneder at opnå. Det er altså begrænset hvem og hvor mange, der med relativt kort aftræk kan sættes til at vejlede i forbindelse med borgernes årsopgørelser.

Skatteforvaltningen har i 2025 samlet set øget vejledningskapaciteten med 137 medarbejdere. Stigningen i antallet af vejledningsressourcer skal ses i lyset af forventningen om, at der ville være mange henvendelser.

ser til Vurderingsstyrelsen foranlediget af, at nye boligskatte for første gang indgik på årsopgørelsen. I Vurderingsstyrelsen er stigningen i antallet af medarbejdere primært sket via interne omprioriteringer. Der har tillige været stort fokus på koordinering mellem Skattestyrelsen og Vurderingsstyrelsen i forbindelse med vejledning og øvrig kommunikation til offentligheden. Vurderingsstyrelsen har foretaget interne prioriteringer for at øge vejledningskapaciteten, så både henvendelser vedrørende årsopgørelsen og den ordinære drift, som påvirkes af fx udsendelser om vurderinger og tillægslån, dækkes.

Skattestyrelsen gør, hvad der er muligt for at maksimere kapaciteten i den telefoniske vejledning, og har gennem årene anvendt forskellige modeller med henblik på at optimere ressourceanvendelsen i årsopgørelsesperioden. Skattestyrelsen har siden 2016 i årsopgørelsesperioden primært øget vejledningskapaciteten ved at anvende vikarer, herunder sikre oplæring samt at deres arbejde kvalitetssikres af fastansatte medarbejdere. Desuden hjælper en række pensionerede medarbejdere i en periode, ligesom vejledningsmedarbejderne varsles om merarbejde i spidsbelastningsperioden med henblik på at øge vejledningskapaciteten.

På trods af den øgede kapacitet er det ikke muligt til fulde at efterkomme det telefoniske vejledningsbehov, som årsopgørelsen afstedkommer. Uanset om bemanningen eksempelvis fordobledes i perioden, hvilket ville koste i omegnen af 200 mio. kr. mere årligt, ville der stadig være henvendelser, der blev afvist med en telefonsvarerbesked. Helårsbemanningen er desuden nødt til at tage højde for det almindelige henvendelsespres uden for spidsbelastningsperioder for ikke at have et markant overudbud af vejledningskapacitet det meste af året. Skattestyrelsen har derfor stort fokus på at tilbyde og forbedre vejledning og selvhjælp på øvrige kanaler, fx chatbot, livechat, e-mail og skat.dk.

Skattestyrelsen har i 2025 som forberedelse til årsopgørelsesperioden på baggrund af erfaringer fra tidligere år optimeret de indsatser, der har vist sig effektive, frem for at introducere nye og uprøvede tiltag. Konkret gennemførte Skattestyrelsen følgende indsatser i 2025:

- Alle vejledningsmedarbejdere svarer telefonopkald, og der indkaldes vikarer samt pensionerede medarbejdere.
- I alt har 380 medarbejdere og vikarer vejledt i Skattestyrelsen.
- Der blev planlagt 2.845 timers merarbejde på alle kanaler i årsopgørelsesperioden, hvoraf telefonen udgjorde 1.760 timer, hvilket var en lille stigning i forhold til 2024.
- Der er ekstra merarbejde i weekender til bl.a. håndtering af e-mails.
- Ferie og afspadsering kan ikke afholdes i årsopgørelsesperioden.
- Chatbotten på skat.dk opdateres til perioden og giver vejledning 24/7. Der henvises i bredt omfang til denne selvhjælpskanal – se afsnittet ”chatløsning”.
- Der forberedes telefonspeak til borgere i kø, der informerer om relevante forhold, og der henvises til skat.dk og chatkanalen.
- Telefonens gennemsnitlige ventetid fjernes fra skat.dk i perioden, da dette kan være misledende for borgeren, fordi der afvises kald. Ventetiden oplyses i stedet som speak, mens borgeren er i telefonkø, hvor afvisning ikke er en risiko.
- I det omfang kapaciteten tillader det, tilbyder Skattestyrelsen at ringe tilbage, så borgere ikke skal vente aktivt i køen.
- Der udarbejdes korte informative vejledningsvideoer vedrørende almindelige spørgsmål til årsopgørelsen, der kan henvises til fra andre kanaler.
- Vejledningen har udvidet åbningstid i hverdagene på telefonen i uge 13, 14 og 15 fra kl. 9:00-17:00, samt på live-chat og SoMe kl. 8:00-17:00, samt de to første weekender.

- Skattestyrelsens hjemmeside oplyser om vejledningsmulighederne på fx chat, sociale medier og skat.dk med chatbot, og at der er afsat ekstra ressourcer til at besvare henvendelser i årsopgørelsesperioden, men at der på trods af dette kan forekomme ventetid.
- På sktst.dk/om-os/ventetider-paa-telefonen oplyses der generelt om periodens høje henvendelsespres.
- Der er udarbejdet en kommunikationsplan for budskaber vedrørende fx frister, så medarbejderne er forberedte på at besvare henvendelser om velkendte temaer.
- Der koordineres med Skattestyrelsens brevudsendelser i perioden, så der ikke skabes yderligere henvendelsespres om andre forhold end årsopgørelsen.

Forud for åbningen af årsopgørelsen iværksatte Vurderingsstyrelsen ligeledes en række forberedende initiativer:

- Vejledningsindsatsen blev udvidet til at omfatte både ordinære vejledningsressourcer og udvalgte sagsbehandlerressourcer.
- 155 medarbejdere var allokert til vejledningsindsatsen. I perioder var op mod 220 medarbejdere involveret i håndteringen af vejledningsopgaver.
- Der blev planlagt med 15 timers merarbejde pr. medarbejder for at udvide åbningstiderne. Dette flugtede med Skattestyrelsen, der også anvendte merarbejde.
- Der blev tilbudt *callback*, i det omfang kapaciteten tillod det.
- Åbningstiderne blev udvidet i hverdage på telefonen i uge 13, 14 og 15 fra kl. 9:00-17:00, samt på live-chat og SoMe fra kl. 8:00-17:00.
- Der blev tilbudt *outbound callback* mellem kl. 8 og 9 på hverdage.

For Skattestyrelsen er chatløsningen en vigtig kanal, der øger styrelsens tilgængelighed. Chatløsningen, der indeholder chatbot og livechat, er tilgængelig på bl.a. skat.dk. Chatbotten er tilgængelig døgnet rundt, mens borgere kan blive viderestillet til en livechat inden for åbningstiden. Der er pt. 88 medarbejdere i Skattestyrelsen, som er kompetenceudviklet til at livechatte. Chatbotten bliver løbende forbedret og udviklet, så den kan hjælpe flest muligt. Siden årsopgørelsesperioden i 2024 har der været fokus på at optimere de sproglige aspekter af chatbotten, så svar og instrukser er tydeligere og letforståelige. Samtidigt har der været en intensiv træning af chatbottens forståelse af borgernes spørgsmål. Det øgede fokus på kanalen har medført, at der i årsopgørelsesperioden har været en solid stigning af chat-henvendelsehåndtering i forhold til 2024. Samtidig er selvhjælpsraten, der angiver andelen af chatbottens fuldt automatiserede besvarelser, steget fra 25,6 pct. til 31,8 pct.

Ad spørgsmål 2: Jeg beder i den forbindelse Skattestyrelsen om en opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald og gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra den 1. marts 2025 til den 15. maj 2025 (opdelt på ugebasis).

Tabel 1 viser antallet af besvarede, afviste og afbrudte opkald samt ventetider på ugebasis i hhv. Skattestyrelsen og Vurderingsstyrelsen for uge 10-20, som dækker den adspurgte periode. Det bemærkes, at Skattestyrelsens gennemsnitlige ventetid ikke er væsentligt højere i spidsbelastningsperioderne. Det skyldes, at telefonsystemet af bl.a. kapacitetsmæssige årsager lukker for køen, når den gennemsnitlige ventetid overstiger 12 minutter, jf. svar på spørgsmål 3.

Tabel 1 – Tilgængelighedsoverblik 2025

Skattestyrelsen

Uge	Afviste og afbrudte opkald*	Besvarede opkald	Gns. ventetid
10	13.066	37.997	7 min, 32 sek.
11	4.261	34.409	4 min, 13 sek.
12	1.052	34.135	4 min, 33 sek.
13	411.868	48.427	10 min, 0 sek.
14	268.866	45.363	11 min, 27 sek.
15	189.144	45.471	10 min, 56 sek.
16	150.148	28.147	10 min, 28 sek.
17	214.886	36.298	10 min, 56 sek.
18	327.677	40.663	11 min, 34 sek.
19	74.408	40.658	10 min, 40 sek.
20	56.061	39.829	9 min, 53 sek.
Total	1.729.386	431.396	10 min, 37 sek.

Uge	Afviste og afbrudte opkald	Besvarede opkald	Gns. ventetid
10	2	4.658	3 min, 18 sek.
11	18	4.521	3 min, 31 sek.
12	644	6.129	4 min, 25 sek.
13	1.904	10.520	3 min, 44 sek.
14	1.009	12.243	3 min, 20 sek.
15	2.164	12.123	5 min, 55 sek.
16	74	4.523	5 min, 1 sek.
17	2.169	4.700	8 min, 30 sek.
18	3.424	6.054	8 min, 14 sek.
19	425	5.902	4 min, 58 sek.
20	18	5.423	3 min, 26 sek.
Total	11.851	76.796	5 min, 2 sek.

Anm: Afrapporteringen starter mandag den 3. marts 2025, da den 1. marts 2025 var en lørdag og udenfor telefonens åbningstid. Årsopgørelsesperioden startede officielt mandag den 24. marts i 2025, og dækker uge 13-20, normalt ligger årsopgørelsesperioden i uge 11-18.

*Afviste kald er de opkald, der ikke kan komme i kø, men modtager et speak om at der er travlt og opfordres til at ringe igen senere eller bruge skat.dk. Afbrudte kald er de opkald, der kun modtager en optagettone fordi telefonsystemet er nær maxkapacitet. Der var i alt 2.158 afbrudte kald i perioden, der faldt sammen med et øget henvendelsespres d.28.4, som følge af den manglende mulighed for at få telefonisk vejledning fredag d.25.4 hvilket skyldtes systemnedbrud på fagsystemerne. Antallet af afviste kald med speak i perioden er således 1.727.228.

Ovenstående tabel viser *ikke* unikke telefonopkald under afviste og afbrudte opkald, men indeholder også genkald. I 2025 er genkaldsraten ca. 3,5, hvilket betyder, at hvert telefonnummer, der ikke kom igennem første gang, i gennemsnit forsøgte at ringe 3,5 gange. Det kan derfor estimeres, at ca. 485.000 personer har ringet uden at komme igennem i perioden. Der skal dog i den forbindelse tages forbehold for, at en borger kan have ringet fra forskellige telefonnumre, og at genkaldsraten er et gennemsnit. Derfor kan en og samme person stå for adskillige afviste opkald. Analyser har desuden vist, at den overvejende del af de afviste kald bliver besvaret ved efterfølgende opkald. Borgere, der er blevet afvist, er desuden blevet tilbudt – og kan have fået – vejledning på andre kanaler, om end det ikke er muligt at opgøre andelen præcist. Skattestyrelsens interne evaluering af perioden vil behandle dette tema mere dybdegående med særlig vægt på andelen af ikke-digitale borgere.

Ad spørgsmål 3: I den forbindelse beder jeg Skattestyrelsen om at oplyse, om det er styrelsens vurdering, at telefonbetjeningen af borgerne i forbindelse med årsopgørelsesperioden 2025 har fungeret tilfredsstillende.

Samlet set er det Skatteforvaltningens vurdering, at håndteringen af telefonhenvendelser i forbindelse med årsopgørelsen for 2024 i forhold til de faktiske omstændigheder er forløbet tilfredsstillende.

Skattestyrelsen lærer systematisk af sine erfaringer og forbedrer løbende vejledningsindsatsen. Styrelsen finder derfor indsatsen tilfredsstillende set i lyset af det høje antal henvendelser, som styrelsen modtager i årsopgørelsesperioden, og at styrelsen aktivt anvender erfaringer fra tidligere år.

Der er i årsopgørelsesperioden i 2025 i Skattestyrelsen besvaret ca. 495.000 henvendelser på telefon, mail, livechat og chatbot, hvilket er på niveau med 2024 og en lidt højere produktivitet. Tilfredsheden på mail, livechat og telefon ligger på 4,3 ud af 5 *jf. tabel 2.*

Tabel 2 – Besvarede henvendelser i Skattestyrelsen i årsopgørelsesperioden i 2025 (21.3 – 18.5)

	Besvaret	Gns. tilfredshed
Telefon	330.057	4,34
Skriftlig ("mail")	57.884	4,29
Livechat	55.588	4,35
Chatbot	52.096	
I alt	495.625	

Erfaringsmæssigt er det afgørende for antallet af henvendelser, hvor mange borgere der logger ind på TastSelv Borger, da borgerne oftest først ringer, efter de har set deres årsopgørelse. I 2025 har mange borgere kunnet logge ind på deres årsopgørelser tidligt i perioden, fordi kapaciteten på TastSelv Borger har været høj. TastSelv Borger lukkede i 2025 ca. 1.100-1.300 ind i minuttet, hvor det i 2024 var ca. 600 i minuttet. Grundet det høje antal henvendelser tidligt i forløbet var der på åbningsdagen den 24. marts 2025 668 afviste kald pr. minut omkring kl. 09:18 fra 392 unikke telefonnumre. Det betyder, at samme telefonnummer ringer flere gange i løbet af det minut. Opgørelsen af unikke telefonnumre omfatter ikke afviste kald med skjult telefonnummer.

Skattestyrelsens it-systemer er under massivt pres i perioden, men har i langt størstedelen af perioden fungeret tilfredsstillende. De første to uger fra årsopgørelsens åbning i 2025 frem til fredag den 25. april 2025 er afviklet uden væsentlige systemfejl. Fredag den 25. april 2025 var der dog ekstraordinært et omfattende systemnedbrud, hvor det ikke var muligt at besvare telefonopkald det meste af dagen. I den situation blev der informeret på skat.dk om nedbruddet samt sat speak på telefonen, der oplyste om, at det ikke var muligt at ringe.

I Vurderingsstyrelsen har niveauet i årsopgørelsesperioden været som forventet, men telefonbetjeningen har i varierende grad været påvirket af udsendelser, der ikke er direkte relateret til årsopgørelsen, det inkluderer fx ordinære udsendelser af vurderinger og breve om tillægslån. Perioden har været præget af få afviste kald, korte ventetider og høj tilfredshed. Borgere, der havde henvendt sig til Vurderingsstyrelsen i perioden har rapporteret en tilfredshed på 4,49 ud af 5, tre uger efter åbningen af årsopgørelsen, *jf. tabel 3*.

Tabel 3 – Besvarede henvendelser til Vurderingsstyrelsen i årsopgørelsesperioden i 2025

	Besvaret	Gns. tilfredshed	Tabt
Telefon	62.332	4,49	8.535
Skriftlig*	3.040		
Livechat	3.655	4,18	
Chatbot	1.693		
I alt	70.720		

*Skriftlig besvarelse sker via WorkZone, og opgørelse foretages af Ejendomsbeskatningscentret, der har oplyst, at der i perioden 21. marts - 2. maj 2025 er besvaret 3.040 skriftlige henvendelser.

Ad spørgsmål 4: Endelig beder jeg Skattestyrelsen oplyse mig overordnet om indretningen af telefonsystemet, herunder om eventuelle mekanismer der afbryder et opkald fra Skattestyrelsens side i stedet for at stille opkaldet i kø, og om styrelsens overvejelser om alternative løsninger, f.eks. muligheden for at blive ringet op på et senere tidspunkt. Jeg beder samtidig Skattestyrelsen oplyse mig om den vejledning, styrelsen giver borgerne om sin telefonbetjening, og om sine overvejelser i den forbindelse.

Skatteministeriets koncern anvender en fælles kontaktcenterløsning til håndtering af telefonkald til koncernens hovednumre og telefonsluser. Løsningen er lidt forenklet forklaret indrettet således, at en borger, der henvender sig pr. telefon, kan opleve tre situationer;

1. at opkaldet umiddelbart besvares af en medarbejder
2. at komme i en telefonkø, evt. med mulighed for at borgeren blive ringet op ("callback") afhængig af kapacitet.
3. at kaldet afvises, og borger hører en automatisk indtalt besked ("speak"), der oplyser, at alle linjer er optaget, og at borgeren opfordres til at ringe igen på et senere tidspunkt eller finde vejledning på skat.dk.

Det er grundlæggende antallet af medarbejdere, der er afgørende for, hvor mange opkald der kan blive besvaret. Skattestyrelsen har ca. 380 vejledere og omkring 671 køpladser i telefonsystemet. I de travleste perioder under årsopgørelsen er der så mange, der ringer ind, at systemet ikke kan tage imod alle opkaldene, og telefonkøen fyldes op på under to minutter, når presset er størst.

Forenklet forklaret skal travlhed i Skattestyrelsen ikke blokere borgere og virksomheder i at komme i kontakt med den øvrige del af forvaltningen. Det betyder, at telefonsystemets kapacitet styres og fordeles mellem ministeriets institutioner, således at man kan komme i kontakt med fx Vurderingsstyrelsen, selvom om Skattestyrelsen afviser opkald. Uden denne opsætning for telefonkøen ville Skattestyrelsen i spidsbelastningsperioder optage alle ressourcer i telefonsystemet, og kald ville blive "systemafbrudt" uden forklaring, når den tekniske kapacitet overskrides. Opkaldene afvises derfor inden da med speak, indtil der igen er ledig kapacitet på telefonsluser, eller ventetiden er nedbragt. I årsopgørelsesperioden har Skattestyrelsen afvist 1.727.214 opkald af flere forskellige årsager, jf. tabel 4, der er uddybet forklaret nedenfor tabellen.

Tabel 4 – Antal afviste opkald i Skattestyrelsen i årsopgørelsesperioden fordelt på afvisningsårsager (2025)

Ventetid	Kø-kapacitet	Lukketid	Kontaktgaranti	I alt
1.417.704	163.256	136.229	10.025	1.727.214

Ventetid

Hovedårsagen til en afvisning er, at den gennemsnitlige ventetid overskrider en tærskelværdi på 12 minutter. Denne tærskelværdi er beregnet med udgangspunkt i telefonsystemets kapacitet og tilgængelige vejledningsressourcer. Derudover ønsker Skattestyrelsen at give den bedst mulige brugerrejse for dem, der kommer igennem. Erfaringsmæssigt kan Skattestyrelsen konstatere, at tilfredsheden falder, jo længere borgerne skal vente i kø. En gennemsnitlig ventetid på 12 minutter betyder, at der på nogle telefonsluser er risiko for at opleve ventetider, der er markant længere end den gennemsnitlige ventetid. Køtiden er ikke afgørende for, hvor mange der får hjælp. Det er antallet af vejledere, der er afgørende for, hvor hurtigt køen afvikles. Fordobles størrelsen af køen, vil det derfor medføre længere ventetid, lavere tilfredshed og antallet af tabte kald (folk der lægger på, mens de venter) vil stige. Samlet set vil det ikke have en mærkbar effekt på antallet af afviste kald.

Kø-kapacitet

For at undgå systemafbrydelser afvises opkald af en telefonsvarerbesked i meget travle perioder, hvor antallet af opkald til en styrelse overstiger den kø-kapacitet, der er tildelt styrelsen. Opkald afvises altså, hvis der rent praktisk ikke er "telefonlinjer" nok.

Lukketid

Afvisningen sikrer, at alle, der står i kø, kan få talt med en medarbejder inden lukketid. Hvis antallet af telefonlinjer og køpladser udvides, forlænges ventetiden, og det er Skattestyrelsens vurdering, at det vil forlænge ventetiden til et uhensigtsmæssigt niveau, som vil overskride Skattestyrelsens lukketid. Borgere, der henvises til køen, skal med andre ord have en rimelig chance for at komme igennem til en medarbejder og ikke efter lang tids venten opleve at få en telefonsvarerbesked, fordi Skattestyrelsen er lukket, mens de har ventet.

Kontaktgaranti

Der er begrænset kapacitet på Skatteforvaltningens telefonsystem, som skal tage højde for, at mange kald til en styrelse ikke blokerer for opkald til de øvrige institutioner i koncernen. Fx skal borgere også kunne komme i kontakt med Gældsstyrelsen, selvom der er mange henvendelser til Skattestyrelsen i årsopgørelsesperioden.

Callback

I den udstrækning, der er kapacitet til det, tilbydes borgere, der kommer i telefonkø, en funktion, hvor de kan vælge at blive ringet op, når det er deres tur i køen. Det er vigtigt at bemærke, at denne "callback"-funktion ikke øger antallet af opkald, der kan besvares, men den forbedrer borgernes oplevelse ved at fjerne behovet for aktivt at vente i køen. Samlet set er der i telefoniløsningen kapacitet til, at 200 personer ad gangen kan være i kø til callback på tværs af hele koncernen, dvs. at Skattestyrelsen i takt med, at der bliver ledigt, ringer op til 200 ud af de op til 671, der kan stå i kø på én gang. I årsopgørelsesperioden uge 13-20 har Skattestyrelsen i alt besvaret 35.476 henvendelser med callback, svarende til godt 11 pct. af de besvarede kald i perioden.

Vurderingsstyrelsen anvendte ifm. åbningen af årsopgørelsen i et mindre omfang også *outbound* callback, der er en anden funktion, hvor borgere bliver tilbudt at blive ringet op den efterfølgende hverdag mellem kl. 8:00 og 9:00. Skattestyrelsen tilbyder ikke *outbound* callback, fordi der i Skattestyrelsen ikke er kapacitet til at ringe tilbage på andre tidspunkter end i telefontiden, fordi øvrig tid bruges på at håndtere det vedvarende henvendelsespres på tværs af alle andre kanaler i perioden, herunder de mange skriftlige henvendelser, der prioriteres, fordi manglende håndtering ellers medfører endnu flere opkald.

Information

Skattestyrelsen informerer om sin telefonbetjening i forbindelse med årsopgørelsen på flere platforme og i flere situationer. Det sker primært ved udsendelsen af årsopgørelsen, hvor der henvises til at anvende direkte numre til den relevante telefonsluse. Det sker desuden via information på skat.dk eller i chatbotbeskeder, hvis ikke man får svar der. Ad disse veje forsøger Skattestyrelsen at guide borgerne derhen, hvor de mest effektivt kan få svar på deres spørgsmål, så fx enklere og mere generelle spørgsmål besvares af chatbot, eller at de mest almindelige spørgsmål og svar findes som vejledningstekst, explainer-grafik og evt. video på skat.dk. Borgere opfordres også til at henvende sig på live-chat, da medarbejderne kan håndtere disse henvendelser mere effektivt, hvorfor de kan nå at svare flere.

Vejledningens åbningstider i årsopgørelsesperioden fremgår bl.a. af skat.dk. Uden for årsopgørelsesperioden viser Skat.dk forventet ventetid. Dertil ligger der informationer om servicelevel og ventetider på sktst.dk.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål eller kommentarer, står Skattestyrelsen naturligvis til rådighed.

Bilag 2

Vurderingsstyrelsens udtalelse af 27. august 2025:

Udtalelse til Folketingets Ombudsmand om Vurderingsstyrelsens telefonbetjening – jeres dok.nr. 25/01649-2/(...)

1. Indledning

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 10. juni 2025 bedt Vurderingsstyrelsen om en udtalelse vedrørende Vurderingsstyrelsens telefonbetjening i spidsbelastningsperioder med afsæt i perioden den 1. marts 2025 til den 1. juli 2025, som omfatter tidspunktet for offentliggørelsen af årsopgørelsen 2024.

Folketingets Ombudsmand henviser blandt andet til tidligere medieomtale vedrørende Vurderingsstyrelsens telefonbetjening i spidsbelastningsperioder, en publikation fra Borger- og retssikkerhedschefen vedrørende Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven samt Vurderingsstyrelsens svar til Folketingets Skatteudvalg af 10. januar 2025 vedrørende telefonbetjeningen i forbindelse med udsendelsen af breve om tillægslån til ca. 720.000 boligejere.

2. Opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald og gennemsnitlige ventetider i perioden fra 1. marts 2025 til 1. juli 2025 samt Vurderingsstyrelsens vurdering af, om telefonbetjeningen i perioden har fungeret tilfredsstillende

Folketingets Ombudsmand har i brevet bedt Vurderingsstyrelsen om en opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald samt gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra den 1. marts 2025 til den 1. juli 2025, så vidt muligt opdelt på ugebasis.

Folketingets Ombudsmand har hertil bedt Vurderingsstyrelsen oplyse, om det er Vurderingsstyrelsens vurdering, at telefonbetjeningen i den nævnte periode har fungeret tilfredsstillende.

2.1 Opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald samt gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra 1. marts 2025 til den 1. juli 2025

Nedenstående opgørelse illustrerer antallet af afviste og afbrudte opkald, besvarede opkald og gennemsnitlige ventetider på telefonerne i den efterspurgte periode opdelt på ugebasis. Opgørelsen indeholder antallet af opkald fra uge 10 til og med uge 27. Vurderingsstyrelsen bemærker, at den 1. marts 2025 var lørdag i uge 9. Henset til, at Vurderingsstyrelsens telefonbetjening ikke er åben i weekenderne, er opgørelsen udarbejdet med antal af opkald fra mandag i uge 10, den 3. marts 2025.

Antallet af ubesvarede opkald fremgår af kolonnen *Afviste og afbrudte opkald*, mens antallet af opkald, hvor borgeren har modtaget vejledning, fremgår af kolonnen *Besvarede opkald*. Afviste opkald er de opkald, der ikke kan komme i kø, men som modtager et telefonspeak om, at der er travlt og med opfordring til at ringe igen senere, ligesom der henvises til at se information på www.skat.dk. Afbrudte opkald er de opkald, der alene modtager en optagettone, fordi telefonsystemet er nær maxkapacitet. Afviste og afbrudte opkald indbefatter således ikke opkald, hvor borgeren selv har afbrudt opkaldet.

Vurderingsstyrelsen gør endvidere opmærksom på, at opgørelsen ikke tager højde for unikke borgerhenvendelser, hvilket betyder, at antallet af opkald i opgørelsen indbefatter, at den samme borger kan have kontaktet Vurderingsstyrelsen telefonisk flere gange.

Tabel 1 – Tilgængelighedsoverblik 2025

Uge	Afviste opkald*	Besvarede opkald	Gns. ventetid
10	2	4.658	3 min., 18 sek.
11	18	4.521	3 min., 31 sek.
12	644	6.129	4 min., 25 sek.
13	1.904	10.520	3 min., 44 sek.
14	1.009	12.243	3 min., 20 sek.
15	2.164	12.123	5 min., 55 sek.
16	74	4.523	5 min., 1 sek.
17	2.169	4.700	8 min., 30 sek.
18	3.424	6.054	8 min., 14 sek.
19	425	5.902	4 min., 58 sek.
20	18	5.423	3 min., 26 sek.
21	11	4.999	2 min., 44 sek.
22	31	3.026	3 min., 10 sek.
23	102	3.939	3 min., 44 sek.
24	0	4.082	2 min., 21 sek.
25	232	6.245	3 min., 51 sek.
26	49	4.938	3 min., 6 sek.
27	139	3.786	3 min., 41 sek.
I alt	12.415	107.811	4 min., 23 sek.

Anm. : Afviste kald er de opkald, der ikke kan komme i kø, men modtager et speak om, at der er travlt og opfordres til at ringe igen senere eller bruge skat.dk. Afbrudte kald er de opkald, der kun modtager en optagetone, fordi telefonsystemet er nær maxkapacitet.

2.2. Vurderingsstyrelsens vurdering af, om telefonbetjeningen i perioden har fungeret tilfredsstillende

Perioden fra den 1. marts 2025 til den 1. juli 2025 var kendetegnet af, at borgerne for første gang kunne se deres samlede boligskatter og boligskattelån i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen 2024. Belastningen på telefonerne har desuden været påvirket af blandt andet ordinære udsendelser af ejendomsvurderinger og breve om tillægslån, der ikke er direkte relateret til årsopgørelsen for 2024.

Særligt i perioden omkring åbningen af årsopgørelsen for 2024 (uge 13-15), har der været en stigning i antallet af opkald, jf. opgørelsen ovenfor. I perioden har niveauet for telefoniske henvendelser imidlertid været som forventet. På baggrund af den forudsete stigning i antallet af telefoniske henvendelser havde Vurderingsstyrelsen forud for perioden foretaget en tilpasning af ressourcerne med henblik på at imødekomme behovet for vejledning.

Det er Vurderingsstyrelsens opfattelse, at telefonbetjeningen i den adspurgte periode overordnet har fungeret tilfredsstillende. Dette henset til, at der har været relativ få afviste og afbrudte opkald, kort ventetid på telefonerne samt en borgertilfredshed med telefonbetjeningen, som i perioden var på 4,49 ud af 5. Borgertilfredsheden måles løbende for at sikre, at den vejledning der ydes, er så god som muligt. Den rapporterede borgertilfredshed på 4,49 ud af 5 lever op til målene i Vurderingsstyrelsens Mål- og resultatplan for 2025, hvor løbende måling af tilfredsheden med Vurderingsstyrelsens telefoniske vejledning i gennemsnittet skal være på minimum 3,6.

For så vidt angår Vurderingsstyrelsens opfattelse af, om telefonbetjeningen i perioden har fungeret tilfredsstillende, er den efterfølgende vurdering, at den var tilfredsstillende, at den var præget af mange spørgsmål til særligt tillægslåne, at den ekstra bemanning fungerede godt, og at ventetiden i det meste af perioden var på under 10 minutter. Dette fremgår også af Vurderingsstyrelsens pressemeddelelse af 14. april 2025 "*Her er 5 ting, du skal vide om den samlede boligskat og boligskattelån*", hvor Vurderingsstyrelsens direktør, (...) udtaler sig om den telefoniske vejledning i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024.

Vurderingsstyrelsen er lykkedes med at tilpasse ressourcer og kompetencer til vejledningsopgaven for at sikre højst mulig borgertilgængelighed, herunder borgertilfredshed, ved hjælp af intern prioritering og koordinering, jf. afsnit 3.2. om Vurderingsstyrelsens tilpasninger af telefonbetjeningen. Vurderingsstyrelsen skal i den forbindelse bemærke, at det ikke har været den driftsstrategiske intention at udelukke forekomsten af afviste eller afbrudte telefonopkald samt ventetid i telefonkøen. Formålet har derimod været at tilstræbe en hensigtsmæssig og proportional balance mellem de organisatoriske ressourcer og hensynet til borgertilgængeligheden og borgertilfredsheden.

3. Vurderingsstyrelsens overvejelser vedrørende Vurderingsstyrelsens telefonbetjening

Folketingets Ombudsmand har i brevet bedt Vurderingsstyrelsen om overordnet at oplyse, hvilke overvejelser fx tidligere erfaringer har givet anledning til med hensyn til Vurderingsstyrelsens telefonbetjening, herunder om Vurderingsstyrelsens eventuelle erfaringer med forhold, der normalt giver anledning til spidsbelastninger på telefonerne, samt oplyse, om Vurderingsstyrelsen i givet fald foretager tilpasninger af telefonbetjeningen forinden, fx i forhold til det forventede antal telefonhenvendelser.

3.1. Vurderingsstyrelsens overordnede overvejelser vedrørende telefonbetjeningen, og Vurderingsstyrelsens erfaringer med forhold, der normalt giver anledning til spidsbelastning på telefonerne

Folketingets Ombudsmand henviser i brevet af 10. juni 2025 til medieomtale fra hhv. DR og BT med fokus på borgertilgængeligheden i forbindelse med udsendelsen af de foreløbige 2022-vurderinger samt Vurderingsstyrelsens breve om tillægslån. Begge tilfælde udgør eksempler på ny og kompliceret information til borgerne i forbindelse med implementeringen af de nye boligskatteregler. Vurderingsstyrelsens brevudsendelser gav i begge tilfælde anledning til et betydeligt vejledningsbehov, som på de pågældende tidspunkter ikke kunne imødekommes inden for rammerne af de ressourcer, som Vurderingsstyrelsen havde til rådighed. Behovet for telefonisk vejledning i forbindelse med disse udsendelser var væsentligt større end forventet, og det er bl.a. på baggrund af erfaringerne fra disse udsendelser, at Vurderingsstyrelsen har revideret og tilpasset vejledningskapaciteten for fremadrettet bedre at kunne imødekomme borgernes behov for vejledning.

Vurderingsstyrelsen er bevidst om, at der – i takt med udsendelsen af nye ejendomsvurderinger og med implementeringen af det nye boligskatteforlig – løbende vil opstå et betydeligt behov for vejledning af borgere og virksomheder inden for Vurderingsstyrelsens forretningsområde. På den baggrund er der løbende og tæt koordinering på tværs af Vurderingsstyrelsen for at sikre, at større brevudsendelser, herunder udsendelse af ejendomsvurderinger, tilbagebetalingsafgørelser og informationsbreve, i videst muligt omfang koordineres under hensyntagen til øvrige borgervendte aktiviteter. Denne koordinering har til formål at bidrage til, at de tilgængelige ressourcer på vejledningsopgaven har kapacitet til at imødekomme borgernes behov for vejledning.

Implementeringen af det nye boligskatteforlig, herunder den systemmæssige udmøntning, er en stor og kompleks opgave. Det betyder, at borgerne kan opleve en u hensigtsmæssig borgerrejse med eksempelvis mange og komplekse breve fra Vurderingsstyrelsen, som giver anledning til, at de berørte borgere har et øget behov for vejledning. Dette medfører således i perioder belastning på Vurderingsstyrelsens telefoner, og medfører samtidig øgede krav til den enkelte medarbejders faglige kompetencer.

Som nævnt, er der en løbende og tæt koordinering på tværs af Vurderingsstyrelsen for at undgå et sammenfald mellem større brevudsendelser eller andre borgerhenvendte aktiviteter og for at sikre tilstrækkelige ressourcer til vejledningsopgaven. Denne koordinering har til formål at bidrage til, at de tilgængelige ressourcer på vejledningsopgaven har kapacitet til at imødekomme borgernes behov for vejledning. Det er dog ikke altid muligt at undgå at udsende flere breve i de samme perioder, men Vurderingsstyrelsen forsøger at minimere dette.

Det kan imidlertid ikke fuldstændigt undgås, at der opstår perioder med spidsbelastning, som medfører ventetid på telefonerne. I tilfælde hvor Vurderingsstyrelsen forventer en sådan belastning i forbindelse med bestemte brevudsendelser, vil Vurderingsstyrelsen som hovedregel oplyse herom i brevene.

Det er Vurderingsstyrelsens erfaring, at flere forhold kan give anledning til, at mange borgere henvender sig telefonisk til Vurderingsstyrelsen:

1. Aktiviteter forbundet med forskuds- og årsopgørelse samt skattekontoen.
2. Udsendelse af informations- og afgørelsesbreve, herunder:
 - Meddelelser om opkrævning via skattekontoen.
 - Vurderings- og tilbagebetalingsmeddelelser.
 - Informationsbreve, eksempelvis i forbindelse med boligskatteomlægningen.
3. Presseomtale, som kan medføre øget opmærksomhed på Vurderingsstyrelsen.
4. Sammenfald af masseudsendelser, hvor flere større brevudsendelser sker samtidigt.

3.2. Vurderingsstyrelsens tilpasninger af telefonbetjeningen forinden forventet spidsbelastning

Forud for åbningen af årsopgørelsen for 2024 anvendte Vurderingsstyrelsen erfaringer fra tidligere spidsbelastningsperioder til estimering og planlægning af håndtering af den samlede vejledningsopgave. Formålet var en afstemning af ressourceallokeringen, så den var afstemt med kompetence- og ressourcebehovet i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024.

Vurderingsstyrelsen har et særligt fokus på at sikre, at den samlede organisation løbende er organisatorisk og fagligt forberedt til at varetage vejledningsopgaverne, herunder telefonbetjeningen. Dette særligt i perioder, hvor der er behov for en midlertidig opnormering af ressourcer og tilførsel af relevante kompetencer. På den baggrund tilpasser Vurderingsstyrelsen løbende bemanningen i den telefoniske vejledning for at imødekomme det faglige og ressourcemæssige behov.

Det er Vurderingsstyrelsens opfattelse, at allokering af ressourcer ved inddragelse af andre dele af organisationen, som ikke til daglig varetager vejledningsopgaver, bidrager til at imødekomme det faglige og ressourcemæssige behov, som blandt andet opstod i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024. Allokeringen af medarbejdere fra øvrige arbejdsområder til vejledningsområdet sikrede således, at de rette ressourcer var tilgængelige og blev anvendt effektivt for at imødekomme det øgede behov for vejledning i perioden.

Allokeringen af ressourcer sker ved en tværgående prioritering af den samlede opgaveportefølje samt kompetenceudvikling af de medarbejdere, der skal allokeres til håndtering af vejledningsopgaver. Hertil er det Vurderingsstyrelsens erfaring, at medarbejdere fra den øvrige del af organisationen kan allokeres til udvalgte vejledningsopgaver som chat og håndtering af skriftlige henvendelser. Rent praktisk betyder det, at de allokerede medarbejdere i en periode varetager vejledningsopgaven (chat og skriftlige henvendelser) i stedet for deres normale opgaver (almindelig sagsbehandling). Derved frigøres den ordinære kapacitet på den samlede vejledningsopgave til at kunne håndtere telefoniske henvendelser.

Til brug for tilførsel af relevante kompetencer og sagsbehandlingsressourcer, herunder opkvalificering af sagsbehandlerressourcer, forud for perioder med spidsbelastning i telefonvejledningen, har Vurderingsstyrelsen gjort sig en række overvejelser og erfaringer.

I forbindelse med forberedelsen til tidligere perioder med spidsbelastning på telefonerne har tilførslen af sagsbehandlingsressourcer primært omfattet ressourcer fra Vurderingsstyrelsens ejendomsbeskatningsfaglige center, hvor vejledningsopgaven organisatorisk er forankret. Forud for åbningen af årsopgørelsen for 2024 blev ressourcer forankret i Vurderingsstyrelsens vurderingsfaglige driftscentre også inddraget i den telefoniske vejledningsopgave. Disse medarbejdere blev allokeret til håndtering af opkald med en mere begrænset faglig spændvidde, end det er tilfældet for den ordinære vejledningsressource. Ved at afgrænse det faglige vejledningsområde blev der skabt mulighed for, at Vurderingsstyrelsen kunne tilrettelægge målrettede kompetenceudviklingsforløb for de involverede medarbejdere. En forudsætning herfor var, at medarbejderne blev understøttet af en særlig gruppe "floorwalkere" med udvidede faglige kompetencer. Såfremt medarbejderne modtog henvendelser uden for deres kompetenceområde, blev disse viderestillet til øvrige betjeningssluser bemandede med medarbejdere med bredere og mere specialiseret faglighed.

Forud for åbningen af årsopgørelsen for 2024, iværksatte Vurderingsstyrelsen således en række forberedende initiativer i forbindelse med den forventede belastning på telefonerne. Dette kom også til udtryk

i Vurderingsstyrelsens nyhedsbrev for marts 2025 i klummen ”De samlede boligskatter flytter ind på årsopgørelsen”, som Folketingets Ombudsmand har henvist til i brevet af 10. juni 2025.

Nedenfor fremgår en række initiativer, som Vurderingsstyrelsen, i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024, iværksatte med henblik på at imødekomme borgernes behov for telefonisk vejledning og samtidig sikre en mere smidig håndtering af spidsbelastningsperioden:

- Udvidelse af vejledningsindsatsen til at omfatte både ordinære vejledningsressourcer og udvalgte sagsbehandlerressourcer.
- Analyse- og estimeringsarbejde med henblik på en behovsafstemt og effektiv ressourceallokering.
- Kompetenceudvikling af medarbejdere, der skulle indgå i den telefoniske vejledning, herunder opkvalificering af alle medarbejdere til besvarelse af generelle henvendelser og specialiseret kompetenceløft til medarbejdere på udvalgte telefonsluser.
- Vejledningsindsatsen blev opmandet til at omfatte 155 medarbejdere. I kortere perioder og efter behov var der helt op mod 220 medarbejdere involveret i håndteringen af vejledningsopgaver. Den ordinære vejledningskapacitet blev udvidet til 155 medarbejdere bl.a. med rekruttering af 60 vikarer og inddragelse af to sagsbehandlingsenheder i Vurderingsstyrelsen. Vikarressourcer var forinden åbningen af årsopgørelsen for 2024 involveret i forberedelserne hertil, herunder blandt andet sagsbehandlingsopgaver.
- Etablering af omfattende understøttende initiativer, herunder uddannelse af medarbejdere til at ”floorwalke” i hele perioden med henblik på at understøtte den telefoniske vejledning.
- Anvendelse af telefonspeaks til borgere i telefonkøen, der informerede om relevante forhold.
- Anvendelse af alert-bannere på vurderingsportalen.dk, der informerede om travlhed på telefonerne.
- Opdatering af vurderingsportalen.dk med relevante artikler om boligskatterne.
- Planlægning af 15 timers merarbejde pr. medarbejder for at udvide åbningstiderne på telefonerne. Merarbejdet skulle samtidig bidrage til at udvide den samlede kapacitet til håndtering af borgerhenvendelser på tværs af den samlede vejledningsopgave.
- Åbningstiderne på telefonerne blev udvidet i hverdage i uge 13-15, så åbningstiden var fra kl. 9.00 til kl. 17.00, samt på livechat og SoMe fra kl. 8.00 til kl. 17.00.
- Der blev tilbudt *callback* til borgere i telefonkøen i det omfang kapaciteten tillod det

Åbningstiderne på telefonerne blev udvidet i hverdage i uge 13-15 fra kl. 9.00 til kl. 17.00, samt på live-chat og SoMe fra kl. 8.00 til kl. 17.00.

- Der blev tilbudt *outbound callback* til borgere mellem kl. 8.00 og 9.00 på hverdage ved længere ventetid. Funktionen er et nyt initiativ iværksat med henblik på at styrke borgertilgængeligheden i de tilfælde, hvor den udvidede åbningstid viste sig utilstrækkelig.

4. Indretningen af telefonssystemet samt Vurderingsstyrelsens overvejelser om alternative løsninger

Folketingets Ombudsmand har i brevet bedt Vurderingsstyrelsen oplyse om den overordnede indretning af telefonssystemet, herunder om eventuelle mekanismer, der afbryder et opkald fra Vurderingsstyrelsens side i stedet for at stille opkaldet i kø og om Vurderingsstyrelsens overvejelser om alternative løsninger, fx muligheden for at blive ringet op på et senere tidspunkt.

4.1. Overordnet beskrivelse af indretningen af telefonssystemet, herunder om eventuelle mekanismer, der afbryder et opkald fra Vurderingsstyrelsens side, og Vurderingsstyrelsens overvejelser om alternative løsninger

Vurderingsstyrelsen anvender en fælles kontaktcenterløsning til håndtering af telefonopkald til Skatteministeriets koncerns hovednumre og telefonsluser. Løsningen er lidt forenklet forklaret indrettet således, at en borger, der henvender sig pr. telefon, kan opleve tre situationer:

1. At opkaldet umiddelbart besvares af en medarbejder,
5. at komme i telefonkø evt. med mulighed for at borgeren bliver ringet op (callback-funktion) afhængig af kapacitet, eller
6. at opkaldet afvises, og borgeren hører en automatisk indtalt besked (telefonspeak), der oplyser, at alle linjer er optaget, og at borgeren opfordres til at ringe igen på et senere tidspunkt eller finde vejledning på skat.dk.

Telefonssystemets kapacitet styres og fordeles mellem Skatteministeriets styrelser, således at borgere godt kan komme i kontakt med Vurderingsstyrelsen, uanset at eksempelvis Skattestyrelsen afviser opkald på baggrund af manglende kø-kapacitet.

4.1.1. Ventetid på telefonerne

Såfremt den gennemsnitlige ventetid overskrider en tærskelværdi på 18 minutter, aktiveres den system-tekniske beregning af, om der er kapacitet til at besvare opkaldet. Denne tærskelværdi er beregnet og valgt med udgangspunkt i Vurderingsstyrelsens interne servicemål, hvor den maksimale ventetid er fastsat til 20 minutter.

En gennemsnitlig ventetid på 18 minutter betyder, at der på nogle telefonsluser er risiko for at opleve ventetider, der er længere end den gennemsnitlige ventetid. Borgere har i løbet af ventetiden mulighed for at få hjælp via slusespecifikke telefonspeaks, hvor borgere oplyses om konkrete forhold eller generelle meddelelser, eller gøre brug af chatbot og livechat via vurderingsportalen.dk.

4.1.2. Kø-kapacitet

For at undgå systemafbrydelser afvises opkald af et telefonspeak i meget travle perioder, hvor antallet af opkald til én af Skatteministeriets styrelser overstiger den kø-kapacitet, der er tildelt den pågældende styrelse. Opkald afvises således i de tilfælde, hvor der rent praktisk ikke er telefonlinjer nok.

4.1.3. Lukketid på telefonerne

Ovennævnte afvisning af opkald som følge af kø-kapacitet sikrer, at alle borgere, der er i telefonkøen, kan få talt med en medarbejder inden telefonernes lukketid.

Hvis antallet af telefonlinjer og pladser i køen udvides, forlænges ventetiden. Det er Vurderingsstyrelsens vurdering, at dette vil forlænge ventetiden til et uhensigtsmæssigt niveau, som vil kunne overskride lukketiden.

Det betyder, at borgere, der henvises til køen, skal have en rimelig chance for at komme igennem til en medarbejder inden telefonerne lukker og dermed ikke efter lang tids venten opleve at få en telefonsvarer-besked, fordi Vurderingsstyrelsens telefoner er lukket, mens de har ventet i telefonkøen.

4.1.4. Callback-funktion på telefonerne

På Vurderingsstyrelsens telefonsluser med meget ventetid tilbydes borgere at blive ringet op, når vejleder-kapaciteten tillader det.

Vurderingsstyrelsen bemærker hertil, at callback-funktionen ikke øger antallet af besvarede opkald, men derimod forbedrer borgernes oplevelse ved at fjerne behovet for aktivt at vente i telefonkøen.

Callback-funktionen tilbydes i perioder, hvor ventetiden overstiger 8 minutter på den mest benyttede telefonsluse i Vurderingsstyrelsen.

4.1.4.1. Outbound callback-funktion som alternativ løsning

I forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024 iværksatte Vurderingsstyrelsen et nyt initiativ i den telefoniske vejledning; *Outbound callback*. Funktionen er en alternativ løsning, hvor borgere får mulighed for at blive ringet op af Vurderingsstyrelsen mellem kl. 8.00 og kl. 9.00 den efterfølgende åbningsdag i stedet for at vente i telefonkøen. Funktionen kan anvendes i tilfælde, hvor den estimerede kapacitet i den telefoniske vejledning viser sig at være utilstrækkelig, hvorved den planlagte kapacitet kan øges yderligere i begrænset omfang.

Outbound callback-funktionen tilbydes således særligt i perioder med forventet spidsbelastning på telefonerne, hvor Vurderingsstyrelsen ligeledes har mulighed for via vurderingsportalen.dk og vurdst.dk at gøre særskilt opmærksom på, at funktionen tilbydes. Det bemærkes hertil, at outbound callback kræver en særskilt planlægning i forhold til vagtplanlægning og et målrettet kompetenceniveau.

Iværksættelsen af initiativet skal ses i lyset af Vurderingsstyrelsens overordnede bestræbelser på at styrke borgerrejsen gennem en mere tilgængelig, sammenhængende og kvalificeret vejledningsindsats.

Særligt for den af Folketingets Ombudsmand adspurgte periode havde Vurderingsstyrelsen i meget begrænset omfang behov for callback-funktionerne, da ventetiden for hele perioden var på et niveau, der ikke udløste et behov for hverken almindelig callback eller outbound callback.

4.1.5. Åbningstider på telefonerne

I forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024 blev åbningstiderne på telefonerne udvidet. Udvidelsen bestod i en kombination af længere åbningstider i hverdagene samt mulighed for vejledning via livechat og chatbot på vurderingsportalen.dk i weekenderne. Initiativet indgik som et led i Vurderingsstyrelsens bestræbelser på at styrke borgertilgængeligheden og sikre en mere effektiv kontaktflade mellem myndighed og borger.

Det er Vurderingsstyrelsens opfattelse, at særligt udvidelsen af åbningstiderne og tilbuddet om outbound callback var initiativer, som har bidraget til at styrke borgertilgængeligheden. Sammenholdt med tilførsel af relevante kompetencer og sagsbehandlingsressourcer, herunder opkvalificering af sagsbehandlerressourcer, var Vurderingsstyrelsen i den adspurgte periode i stand til at håndtere telefoniske borgerhenvendelser hurtigere og i et større omfang end ved tidligere spidsbelastningsperioder.

5. Vurderingsstyrelsens vejledning over for borgere om telefonbetjeningen samt Vurderingsstyrelsens overvejelser i den forbindelse

Folketingets Ombudsmand har i brevet bedt Vurderingsstyrelsen oplyse om den vejledning, Vurderingsstyrelsen giver borgerne om sin telefonbetjening, samt om Vurderingsstyrelsens overvejelser i den forbindelse.

5.1. Vurderingsstyrelsens vejledning over for borgere om telefonbetjeningen

Vurderingsstyrelsen vejleder borgerne om telefonbetjeningen, herunder hvordan Vurderingsstyrelsen kan kontaktes, på en række forskellige måder.

I Vurderingsstyrelsens breve henvises borgere til at kontakte Vurderingsstyrelsen telefonisk, ligesom der henvises til vurderingsportalen.dk, hvor borgerne kan få svar på en lang række spørgsmål, finde blanketter til henvendelser mv. På kontaktsiden på vurderingsportalen.dk kan borgerne se åbningstiderne på telefonerne, ligesom borgerne henvises til at anvende chatfunktionerne på hjemmesiden. Chatikonet vises som standard i nederste højre hjørne af vurderingsportalen.dk, og der henvises til funktionen under kontaktsiden på vurderingsportalen.dk. Ved åbning af chatfunktionen, fremgår åbningstiderne for livechatten.

På skat.dk henvises som udgangspunkt til Vurderingsstyrelsens telefonvejledning på de sider, der handler om boligskat.

Særligt for spidsbelastningsperioder, kan der indsættes et alert-banner øverst på vurderingsportalen.dk. Banneret vises på alle sider af hjemmesiden og forbliver aktivt, indtil borgeren aktivt foretager en manuel lukning af det. Anvendelsen af alert-bannere koordineres i tæt samarbejde med telefonvejlederne, således at indholdet i eventuelle telefonspeaks og bannere er konsistente. Derudover fastlægges bannerets eksponeringstidspunkt og varighed i tæt dialog, således at informationsformidlingen til borgerne til enhver tid er præcis, konsistent og tilsvarende. Et eksempel på et alert-banners ordlyd, som blev anvendt i perioden fra den 25. marts 2025 til den 26. marts 2025, er: *”Vi har ekstra travlt på telefonerne – tak for jeres tålmodighed – der er lige nu mange, der ringer om deres årsopgørelse. Du kan derfor opleve ventetid på telefonerne”*.

I perioderne med spidsbelastning på telefonerne og hvor antallet af opkald overstiger kø-kapaciteten på telefonerne, således indkomne opkald afvises, mødes disse borgerne også med et telefonspeak om, at der er travlt og opfordres til at ringe igen senere.

I forbindelse med Vurderingsstyrelsens udvidede åbningstider for telefonbetjeningen i åbningsperioden for årsopgørelsen for 2024 (uge 13-15 2025) blev Vurderingsstyrelsens kontaktinformationer opdateret, så de udvidede åbningstider på telefonerne fremgik af Vurderingsstyrelsens kontaktside og bundsektion på vurderingsportalen.dk og kontaktsiden på vurderingsportalen.dk, hvor der henvises til vurderingsportalen.dk.

Som nævnt i afsnit 3.1. om Vurderingsstyrelsens overordnede overvejelser vedrørende telefonbetjeningen indsættes information om travlhed på telefonerne ligeledes i de breve, der sendes ud i perioder med forventet spidsbelastning. I forbindelse med årsopgørelsen for 2024 blev der i ugerne 12-15 2025 sendt ca. 400.000 bevillingsbreve om tillægslån med teksten:

”Har du spørgsmål?

Så er du velkommen til at kontakte os på 72 22 16 31.

Vi sender mange breve i disse dage. Derfor er der også mange, der ringer til os. Hvis der er lang ventetid, håber vi, at du har mulighed for at ringe igen på et andet tidspunkt. ”

Som Folketingets Ombudsmand henviser til i brevet af 10. juni 2025, har Vurderingsstyrelsen derudover i sit nyhedsbrev for marts 2025 i klummen *”De samlede boligskatte flytter ind på årsopgørelsen:*

Første gang er første gang. ” blandt andet vejledt om, at der i perioden var sat ekstra bemanning på Vurderingsstyrelsens telefoner, ligesom muligheden for at anvende livechat blev nævnt.

5.2. Vurderingsstyrelsens overvejelser i forbindelse med vejledningen over for borgere om telefonbetjeningen

Samlet set er det Vurderingsstyrelsens vurdering, at vejledningsindsatsen vedrørende telefonbetjeningen anses for at være i overensstemmelse med de forvaltningsretlige krav og principper, herunder hensynet til retssikkerhed, borgerinddragelse og korrekt myndighedsudøvelse.

Det er således Vurderingsstyrelsens opfattelse, at borgerne modtager tilstrækkelig vejledning om telefonbetjeningen, herunder om spidsbelastningsperioder. Det er endvidere Vurderingsstyrelsens opfattelse, at Vurderingsstyrelsens vejledningsindsats opfylder vejledningspligten, ligesom det er Vurderingsstyrelsens opfattelse, at vejledningsindsatsen har bidraget til en bedre borgeroplevelse, hvilket understøttes af, at borgere, der henvendte sig til Vurderingsstyrelsen i perioden for åbningen af årsopgørelsen 2024 har rapporteret en tilfredshed på 4,49 ud af 5.

Vurderingsstyrelsens vejledningsindsats er iværksat med henblik på at styrke borgernes adgang til information og kontakt med myndigheden. Indsatsen skal ses i lyset af myndighedens generelle vejledningspligt, jf. forvaltningslovens § 7, stk. 1, samt de uskrevne retsgrundsætninger og principper om god forvaltningsskik.

Vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7 gælder efter sin ordlyd kun i forhold til personer, der selv retter henvendelse med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Det følger imidlertid af god forvaltningsskik og ulovbestemte retsgrundsætninger, at myndigheden efter omstændighederne også skal vejlede på eget initiativ. Dette gælder fx, når borgere på en urimelig måde kan blive fastlåst eller miste en rettighed, hvis myndigheden ikke vejleder om forhold, som borgeren ikke synes bekendt med.

Hovedhensynet bag omfanget af vejledningspligten beror på, at vejledningen skal have et sådant indhold, at det undgås, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstap. Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Den kan gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den opfylder sit formål, nemlig at imødekomme borgerens informationsbehov. Skriftlig vejledning vil ofte kunne gives i form af en generel orientering, fx på myndighedens hjemmeside eller som en pjece, der udleveres til alle, der henvender sig til myndigheden.

Vurderingsstyrelsens vejledning af borgerne om telefonbetjeningen har, som nævnt ovenfor, blandt andet bestået i generel vejledning i form af nyhedsbrevet for marts 2025, informationer om telefonernes udvidede åbningstider i perioden på vurderingsportalen.dk, herunder informationer om travlhed på telefonerne i visse perioder i form af alert-bannere på hjemmesiden. Derudover har borgere modtaget informationer om telefonbetjeningen, herunder travlhed, i visse breve.

Den konkrete udvidelse af åbningstiderne på telefonerne og livechatten på vurderingsportalen.dk i perioden for åbningen af årsopgørelsen for 2024 har således været en del af Vurderingsstyrelsens bestræbelser på at imødekomme borgernes informationsbehov og sikre en tillidsvækkende og hensynsfuld myndighedsadfærd.

Det skal endvidere fremhæves, at borgernes mulighed for via vurderingsportalen.dk at orientere sig om tidspunkter med høj belastning på telefonlinjerne, udgør et element af aktiv og behovstilpasset vejledning. Dette er i tråd med kravene til vejledningens form og indhold, som skal sikre, at borgerne får tilstrækkelig orientering om relevante regler og fremgangsmåder, herunder hvordan krav i lovgivningen lettest og mest effektivt kan opfyldes.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, står Vurderingsstyrelsen naturligvis til rådighed.

Bilag 3

Gældsstyrelsens udtalelse af 28. august 2025:

Udtalelse til Folketingets Ombudsmand vedr. Gældsstyrelsens telefonbetjening

Folketingets Ombudsmand har ved brev den 10. juni 2025 bedt om en udtalelse vedr. Gældsstyrelsens telefonbetjening. Folketingets Ombudsmand har stillet fem spørgsmål, som besvares i det følgende.

- 1. En opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald og gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra den 1. marts 2025 til den 1. juli 2025, så vidt muligt opdelt på ugebasis.*
- 7. I den forbindelse beder jeg Gældsstyrelsen oplyse, om det er styrelsens vurdering, at telefonbetjeningen i perioden har fungeret tilfredsstillende.*
- 8. Gældsstyrelsen bedes derudover overordnet oplyse, hvilke overvejelser f.eks. tidligere års erfaringer har givet anledning til med hensyn til styrelsens telefonbetjening. Gældsstyrelsen bedes herunder oplyse om styrelsens eventuelle erfaringer med forhold, der normalt giver anledning til spidsbelastning på telefonerne, samt oplyse, om styrelsen i givet fald forinden foretager tilpasninger af telefonbetjeningen (f.eks. i forhold til det forventede antal telefonhenvendelser e.l.).*
- 9. Endelig beder jeg Gældsstyrelsen oplyse mig overordnet om indretningen af telefonsystemet, herunder om eventuelle mekanismer, der afbryder et opkald fra Gældsstyrelsens side i stedet for at stille opkaldet i kø, og om styrelsens overvejelser om alternative løsninger, f.eks. muligheden for at blive ringet op på et senere tidspunkt.*
- 10. Jeg beder samtidig Gældsstyrelsen oplyse mig om den vejledning, styrelsen giver borgerne om sin telefonbetjening, og om sine overvejelser i den forbindelse.*

Forud for besvarelsen af ovennævnte spørgsmål vil enkelte forhold af betydning for besvarelsen om telefonbetjening i Gældsstyrelsen fremhæves.

Det er en vigtig opgave for styrelsen at sikre en så god som mulig telefonbetjening, som består af flere elementer, herunder:

- Høj kvalitet i samtalerne, hvilket vurderes på løbende tilfredshedsmålinger
- At flest mulige henvendelser besvares i første led uden omstilling internt i styrelsen eller til andre styrelser i forvaltningen
- Rimelige åbningstider på telefonerne
- Vejledende speaks, hvor borgere og virksomheder henvises til Gældsstyrelsens forskellige selvbetjeningsløsninger
- Lav ventetid på telefonerne.

Gældsstyrelsen laver løbende tilfredshedsmålinger blandt borgere og virksomheder. Målingerne viser, at de borgere og virksomheder, der er i telefonisk kontakt med Gældsstyrelsen overordnet er tilfredse med den vejledning, de modtager fra styrelsens telefonagenter – også i spidsbelastningsperioder. I den periode, som ombudsmanden spørger til, var den gennemsnitlige tilfredshed på 4,3 ud af 5. Det bemærkes hertil, at ca. 92 pct. af alle opkald bliver håndteret af den første telefonagent, som borgerne taler med uden yderligere viderestillinger, hvilket forventeligt øger borgernes tilfredshed. Herefter kan der dog forekomme videre sagsbehandling andet sted i styrelsen.

Telefonbetjeningen indgår også som et mål i Gældsstyrelsens Mål- og resultatplan for 2025. Her fremgår det, at kunderne skal opleve, at styrelsen har en effektiv, pålidelig og kompetent administration, får en korrekt og ensartet behandling og oplever kundeservice af høj kvalitet.

For spidsbelastningsperioder, skal det bemærkes at det ikke er muligt at besvare alle opkald til Gældsstyrelsen, og at der også kan være relativt lange ventetider på at komme gennem telefonkøen. Dette gælder fx den periode, hvor Skattestyrelsen udsender årsopgørelser, og Gældsstyrelsen modregner i overskydende skatter, eller hvor Gældsstyrelsen sender mange breve på samme tid. Gældsstyrelsen tilbyder derfor også andre funktionaliteter og kanaler for derved at opretholde et højt kommunikations- og serviceniveau.

Der er igangsat og implementeret en del initiativer med henblik på yderligere at forbedre borgernes og virksomhedernes oplevelser af kontakten med Gældsstyrelsen. Dette gælder både den personlige kontakt på telefon og kontakt via selvbetjeningen på hjemmesiden, herunder *Mit gældsverblik*. De enkelte initiativer er nærmere beskrevet nedenfor.

Ad. 1. En opgørelse over henholdsvis besvarede og ubesvarede opkald og gennemsnitlige ventetider på telefonen i perioden fra den 1. marts 2025 til den 1. juli 2025, så vidt muligt opdelt på ugebasis.

Gældsstyrelsen har i den pågældende periode modtaget ca. 185.000 opkald. Heraf er 135.000 opkald besvaret, mens de resterende ca. 50.000 er afbrudt af borgeren/virksomheden selv. I samme periode er ca. 106.000 borgere/virksomheder blevet afvist pga. manglende kapacitet i opkaldskøen. Den gennemsnitlige ventetid i perioden ligger på ca. 12 minutter, jf. tabel 1.

Tabel 1 – Tilgængelighedsoverblik 2025

Uge	Afviste opkald med speak	Tilbudte opkald (borger sat i kø)	Heraf besvarede opkald	Heraf tabte opkald (borger har lagt på)	Gns. ventetid
10	0	8.329	7.254	1.075	4 min, 30 sek.
11	0	8.096	6.895	1.201	4 min, 45 sek.
12	25	8.861	7.250	1.611	5 min, 48 sek.
13	12	11.215	9.249	1.966	6 min, 48 sek.
14	13	10.015	8.517	1.498	5 min, 40 sek.
15	404	10.368	8.364	2.004	6 min, 15 sek.
16	24.242	8.256	5.809	2.447	17 min, 9 sek.
17	29.536	11.709	7.761	3.948	16 min, 54 sek.
18	23.738	13.564	9.727	3.837	15 min, 21 sek.

19	3.304	12.910	9.178	3.732	14 min, 7 sek.
20	349	10.641	8.277	2.364	9 min, 26 sek.
21	1.449	10.630	7.166	3.464	15 min, 49 sek.
22	3.186	7.921	5.473	2.448	16 min, 22 sek.
23	10.536	10.259	6.825	3.434	17 min, 59 sek.
24	1.926	9.041	6.133	2.908	15 min, 13 sek.
25	2.755	10.947	6.793	4.154	18 min, 18 sek.
26	3.907	11.500	6.942	4.558	20 min, 22 sek.
27	559	10.255	7.191	3.064	13 min, 49 sek.
I alt	105.941	184.517	134.804	49.713	12 min., 11 sek

Anm: Afviste opkald er opkald, hvor borgeren/virksomheden har modtaget et speak om, at der er travlhed og en opfordring til at ringe senere. Tilbudte opkald er opkald, hvor borgeren/virksomheden er kommet ind i telefonkøen. Besvarede opkald er de opkald, hvor borgeren/virksomheden har været i kontakt med en telefonagent. Tabte opkald er de opkald, hvor borgeren/virksomheden har ventet i kø men selv har valgt at lægge på før de nående igennem til en agent. Derudover har der været 321 opkald fordelt over hele perioden, hvor borgeren er blevet mødt med en optagetone grundet overbelastning af systemet.

Det bemærkes, at der ikke er tale om unikke borgeres/virksomheders opkald. De ca. 106.000 afviste opkald kommer fra ca. 43.000 unikke telefonnumre, hvoraf ca. 5.000 er kommet igennem senere samme dag.

Gældsstyrelsens har ingen statistik, der viser årsagen til, at borgerne/virksomhederne afbryder et opkald. Dette kan fx skyldes, at borgeren/virksomheden i mellemtiden har betjent sig selv via hjemmesiden eller at borgeren/virksomheden synes, at ventetiden har været for lang.

Nedenfor er oplistet nogle af de grunde, som har ført til spidsbelastning i dele af den anførte periode:

- Mandag den 24. marts (uge 13): Frigivelse af årsopgørelser
- Fra mandag den 14. april (uge 16): Opstart af udsendelse af breve om modregning
- Fra fredag den 25. april (uge 17): Udbetaling af overskydende skat
- Ugerne 20-24: Udsendelse af ca. 157.000 ekstraordinære orienteringsbreve til borgere med gæld i inddrivelsessystemet DMI. Disse er sendt forud for tilkoblingen af DMI til *Mit gældsverblik*, som borgere kan logge på via www.gaeldst.dk, og hvor de nu som udgangspunkt kan se deres samlede gæld på tværs af PSRM og DMI.

Ad. 2. I den forbindelse beder jeg Gældsstyrelsen oplyse, om det er styrelsens vurdering, at telefonbetjeningen i perioden har fungeret tilfredsstillende.

Gældsstyrelsen er overordnet set tilfreds med håndteringen af telefonopgaven.

Gældsstyrelsen arbejder på at nedbringe ventetiden på telefonerne og har et ambitiøst internt mål om, at ventetiden ikke overstiger 5 minutter udenfor spidsbelastningsperioderne, *jf. afsnit 3*.

Ser man ud over spidsbelastningsperioderne, er det lykket Gældsstyrelsen generelt at nedbringe ventetiden. Fra januar til og med marts 2025 var den gennemsnitlige ventetid på 4,4 minutter.

Ventetiden på telefonerne for perioden i foråret med væsentligt flere henvendelser end resten af året, mitigeres via øget bemanning. Gennem den øgede bemanning udvides antallet af muligt besvarede opkald med op mod 2.000 pr. uge. Der er tillige implementeret initiativer, der kan bibringe borgere og virksomheder information på anden vis, jf. punkt 3. Selv om perioden generelt indeholder flere opkald end resten af året, bliver langt størstedelen – af alle opkald – uden for de tre spidsbelastningsuger, hvor der udsendes breve vedr. modregning (uge 16-18) – modtaget og besvaret i første forsøg og indenfor en acceptabel ventetid.

I uge 23-26 (særligt uge 23) opstod der flere opkald end forventet pba. masseudsendelsen af de ekstraordinære orienteringsbreve om DMI-gæld, der blev udsendt i ugerne 20-24. Dette forlængede perioden med spidsbelastning og gav i enkelte uger flere afviste opkald end vanligt. Dette kunne til en vis grad have været mitigeret yderligere gennem øget bemanning.

Gældsstyrelsen har, som anført ovenfor, et mål i styrelsens Mål- og resultatplan for 2025 om, at brugertilfredsheden med telefonbetjeningen skal ligge på mindst 4,0 ud af 5,0, hvilket blev opnået i perioden. I perioden var den samlede gennemsnitlige brugertilfredshed på 4,3, hvilket tyder på, at de borgere, der er i kontakt med Gældsstyrelsen, generelt er tilfredse med den vejledning, de får. Dette er en lille stigning ift. samme periode i 2024, hvor den gennemsnitlige brugertilfredshed for telefonbesvarelser var på 4,2.

Ad 3. Gældsstyrelsen bedes derudover overordnet oplyse, hvilke overvejelser f.eks. tidligere års erfaringer har givet anledning til med hensyn til styrelsens telefonbetjening. Gældsstyrelsen bedes herunder oplyse om styrelsens eventuelle erfaringer med forhold, der normalt giver anledning til spidsbelastning på telefonerne, samt oplyse, om styrelsen i givet fald forinden foretager tilpasninger af telefonbetjeningen (f.eks. i forhold til det forventede antal telefonhenvendelser e.l.).

En stor del af den adspurgte periode er historisk set en periode med øget travlhed på telefonerne.

Gældsstyrelsen modtager den overskydende skat fra Skattestyrelsen, hvis en borger har gæld til de offentlige. Efter endt modregning udbetaler Gældsstyrelsen det evt. overskydende beløb til borgeren. Gældsstyrelsen har i 2025 udbetalt langt den største del af de overskydende skatter samtidig med, at Skattestyrelsen har udbetalt overskydende skat.

Til trods herfor vil der være borgere, der henvender sig forud for udbetalingen, fx når de tilgår deres årsopgørelse og ser, at den overskydende skat skal omkring Gældsstyrelsen.

Den øgede aktivitet i spidsbelastningsperioder betyder, at Gældsstyrelsen allokerer alle tilgængelige ressourcer til telefonbetjeningen, hvilket, som nævnt ovenfor, øger antallet af muligt besvarede opkald med op mod 2.000 pr. uge.

Bemanning på telefoner

Gældsstyrelsen har aktuelt ca. 120 årsværk, der beskæftiger sig med telefonbetjening.

Bemandingen af telefonerne sker altid med udgangspunkt i den forventede aktivitet både for den enkelte dag, men også hen over dagen. Op til spidsbelastningsperioden er der tillige arbejdet med optimering af tidsforbruget på administrative opgaver, så der kan frigives mest mulig tid til telefonopgaven. Samlet set har disse omprioriteringer resulteret i frigivelser af ca. 10 pct. ekstra ressourcer fra uge 10-27.

Det er dog begrænset, hvor mange ekstra ressourcer, der kan stilles til rådighed i spidsbelastningsperioder, da arbejdet som telefonagent kræver en længere oplæringsperiode og er specialiseret arbejde. De enkelte opkald omhandler ofte langt mere end blot et konkret spørgsmål til fx modregning. Det vil typisk også omhandle øvrige oplysninger om gæld, betalingsmulighed mm, hvor sagerne kan have en høj kompleksitet. Hertil kommer, at en del opkald kommer fra sårbare borgere, hvis økonomi er særdeles anstrengt, hvilket også fordrer særlige kompetencer hos telefonagenterne. Det er derfor Gældsstyrelsens vurdering, at det ikke er muligt at give vikarer tilstrækkelig med viden/erfaring til at kunne vejlede borgerne på en tilstrækkelig kvalificeret måde.

For at øge tilgængeligheden på telefonerne supplerer Gældsstyrelsen i stigende grad med andre løsninger, hvor borgeren/virksomheden enten selv kan søge og finde hjælp, eller som gør kø-oplevelsen bedre for borgeren/virksomheden, *jf. nedenfor*.

Kompetenceudvikling og ”modregningslinje”

Gældsstyrelsen har løbende gennemført et løft af telefonagenternes kompetencer og også deres mandat. Dette betyder, at langt de fleste borgere/virksomheder nu kan få besvaret deres spørgsmål i første led. Det er formodningen, at dette er med til at give borgeren en bedre oplevelse. Alle telefonagenterne får ligeledes undervisning i samtaleteknik og samtalestyring, som også skal bidrage til mere effektive opkald og give borgeren en bedre oplevelse.

I modregningsperioden opretter Gældsstyrelsen en særlig telefonsluse (for borgeren opleves dette som et tastevalg) for modregningsspørgsmål. Denne sluse betjenes af telefonagenter med særlige kompetencer inden for området, hvorved opkald afvikles korrekt og effektivt.

Call-back

I april 2024 – under sidste modregningsperiode – tog Gældsstyrelsen for første gang call-back i brug. Det vil sige, at borgeren, i den udstrækning der er kapacitet hertil, tilbydes en funktion, hvor de kan blive ringet op, når det er deres tur i køen. Denne ”call-back”-funktion øger ikke antallet af opkald, der kan besvares, men den forbedrer borgernes oplevelse ved at fjerne kravet om aktivt at vente i køen. Samlet set er der i telefoniløsningen i Skatteforvaltningen kapacitet til, at 200 personer ad gangen kan være i kø til call-back. Antallet af call-back linjer ud af de 200, som Gældsstyrelsen har til rådighed, varierer alt efter behovet på tværs af Skatteforvaltningen. Gældsstyrelsen har fra marts til og med juli tilbudt ca. 37.000 call-back, hvoraf ca. 22.000 har takket ja til tilbuddet, *jf. tabel 2*.

Tabel 2 – Antal af tilbudte, accepterede og besvarede call-back i perioden 1. marts til den 4. juli 2025

Enhed	Tilbudt call-back	Accepteret call-back	Besvaret af borgere	Succesrate
Marts	2.025	1.100	1.016	92,4 pct.
April	9.970	5.642	4.979	88,2 pct.
Maj	11.538	6.781	5.828	86,0 pct.
Juni	10.970	7.026	5.906	84,1 pct.
Juli (t.o.m. 4/7)	2.170	1.253	1.041	57,7 pct.
Samlet/gns.	36.673	21.802	18.770	86,1 pct.

Anm: Antal tilbudte, accepterede, besvarede call-backs samt succesrate. Succesrate viser andelen af accepterede call-backs, der er blevet besvaret af borgeren.

Efterbehandlingstid

Gældsstyrelsen arbejder kontinuerligt med at effektivisere efterbehandlingstiden på hvert opkald, så der frigives tid til at besvare flere opkald i timen. I maj 2025 blev appen "Autohotkey" implementeret. Denne understøtter telefonagenters opgave med at skrive sagsnoter ved brug af standardtekster og forkortelser. Det er forventningen, at efterbehandlingstiden i gennemsnit vil kunne forkortes med mindst et minut, når "Autohotkey" er fuldt implementeret. Forbedringen vil ske løbende og forventes at have fuld effekt senest i forbindelse med modregningsperioden i 2026.

I forbindelse med udvidelsen af standardtekster i "Autohotkey", revideres vejledningsmaterialet til telefonagenter, og der vil være undervisning i 4. kvartal af 2025, som sikrer, at indholdet i noterne stadig er korrekt, således at notat-og journaliseringspligten fortsat overholdes.

Gældsstyrelsen bemærker desuden et skifte i, hvilke kanaler nogle borgere foretrækker at anvende. I det følgende redegøres der for de vigtigste kanaler, hvor borgerne i højere grad orienterer sig og har mulighed for at få hjælp.

Nye indgangskanaler: Livechat og chatbot

I april 2024 og januar 2025 lancerede Gældsstyrelsen hhv. en chatbot og en livechat, som skal understøtte og aflaste styrelsens telefonbetjening. Chatbotten kan besvare de mere generelle og hyppige spørgsmål fra borgerne og er en integreret del af styrelsens hjemmeside (gaeldst.dk). Hvis chatbotten ikke kan svare på et spørgsmål, kan borgerne i stedet benytte sig af styrelsens livechat, som håndteres af telefonagenter. I den adspurgte periode anvendte ca. 12.500 borgere chatbotten, mens der blev gennemført ca. 7.800 livechats. Den gennemsnitlige brugertilfredshed med chatbotten har været varierende siden lanceringen og var i den adspurgte periode på ca. 3,3 ud af 5, mens brugertilfredsheden med livechatten var på ca. 4,4 ud af 5. Gældsstyrelsen udvikler løbende chatbotten med nye emner om gældsområdet, så borgere får tilstrækkelige og fyldestgørende svar på flest mulige spørgsmål.

For ugerne 16 til og med 19 er der modtaget og besvaret 9.385 chats samlet (chatbot og livechat). Det er Gældsstyrelsens vurdering, at borgerne er meget tilfredse med denne chatløsning, dels fordi de ikke behøver udfylde en skabelon som ved øvrige skriftlige henvendelser, dels fordi de som hovedregel modtager svar direkte i chatten.

Mit gældsverblik

Den digitale platform *Mit gældsverblik* blev lanceret i maj 2024. I første omgang var det kun muligt for borgere at se og betale gæld fra det nye inddrivelsessystem PSRM. Gældsstyrelsen har i juni 2025 lanceret en udvidelse af *Mit gældsverblik*, så det nu også er muligt at se og betale gæld fra det gamle inddrivelsessystem DMI. Betalingen kan ske med enten MobilePay eller kreditkort. Dette betyder, at borgeren nu som udgangspunkt har adgang til sine gældsposter online. Det er forventningen, at også virksomhedsgæld vil blive tilkoblet løsningen ved udgangen af 2025/primus 2026.

Brugen af *Mit gældsverblik* har især været stort i modregningsperioden. I modregningsperioden i 2025 kunne borgerne dog kun få et overblik over deres gæld i systemet PSRM. Da det nu også er muligt at se borgervendt gæld fra DMI, er det derfor forventningen, at *Mit gældsverblik* vil reducere behovet for telefonisk vejledning i modregningsperioden i 2026.

Der har været ca. 300.000 logins på *Mit gældsverblik* i perioden 1 januar – 1. juli 2025, *jf. tabel 3*.

Tabel 3 – Antal logins på *Mit gældsverblik* fra februar 2025 til juni 2025

Måned	Antal logins
Februar	48.300
Marts	70.300
April	112.800
Maj	68.000
Juni	60.300
Samlet	299.400

Anm: Alle tal er afrundet til nærmeste hundrede.

Ad 4. Endelig beder jeg Gældsstyrelsen oplyse mig overordnet om indretningen af telefonsystemet, herunder om eventuelle mekanismer, der afbryder et opkald fra Gældsstyrelsens side i stedet for at stille opkaldet i kø, og om styrelsens overvejelser om alternative løsninger, f.eks. muligheden for at blive ringet op på et senere tidspunkt.

Skatteforvaltningen, herunder Gældsstyrelsen, anvender en fælles kontaktcenterløsning til håndtering af telefonopkald til forvaltningens hovednumre og telefonsluser. Løsningen er overordnet indrettet således, at en borger, der henvender sig pr. telefon, kan opleve tre situationer:

1. at opkaldet umiddelbart besvares af en medarbejder
4. at komme i en telefonkø, evt. med mulighed for at borgeren blive ringet op ("call-back") afhængig af kapacitet
5. at opkaldet afvises og borgeren hører en automatisk indtalt besked ("speak"), der oplyser, at alle linjer er optaget, og at borgeren opfordres til at ringe igen på et senere tidspunkt eller finde vejledning på www.gaeldst.dk.

Telefonsluser

For at undgå fejl opkald har Gældsstyrelsen kun ét hovednummer. Fra dette nummer er der indledende speaks, der hjælper borgeren/virksomheden videre til at vælge den rette telefonsluse. Borgere informeres desuden om styrelsens øvrige supportkanaler (fx chatbot og livechat), når de enten er i kø eller det ikke er muligt at komme i kontakt med den telefoniske support, *jf. afsnit 5*.

I marts 2025 blev Gældsstyrelsens telefonslusesystem forenklet, så virksomheder og borgere har hver deres tastevalg, når de ringer til Gældsstyrelsen.

Indledningsvist lyder speaken: *"Du har ringet til Gældsstyrelsen. Du kan læse mere om vores privatlivspolitik på Gældsstyrelsens hjemmeside."*

Derefter præsenteres borgeren/virksomheden for følgende tastevalg:

"Ringer du som virksomhed – tast 1

Ringer du som borger, har du nu flere valgmuligheder:

- *Har du spørgsmål til et brev eller en konkret sag – tast 2*
- *Vil du vide, hvordan du kan betale – tast 3*
- *Har du andre spørgsmål til din gæld – tast 4*
- *For at høre valgmulighederne igen – tast stjerne*
- *Er du i tvivl om hvilken afdeling du skal tale med i Gældsstyrelsen – tast 9"*

Taster borgeren 9 eller ikke noget, sættes vedkommende i kø til en omstillingsluse. Menuen oplæses på dansk, og engelsksprogede borgere eller virksomheder kan enten vente eller taste sig vilkårligt ind. Derfra vil de blive omstillet til en engelsktalende telefonagent, hvis første ledige telefonagent ikke selv har kompetencer til at foretage vejledning på engelsk. Denne struktur er under løbende evaluering.

Ringer en borger udenfor åbningstid lyder følgende speak: *"Du har ringet til Gældsstyrelsen uden for vores åbningstid, som er mandag fra klokken 9-17, tirsdag til torsdag fra 9-16 og fredag fra 9-14. På*

gaeldst.dk kan du få hjælp til, hvordan du ser og betaler din gæld. Du kan også benytte vores chatfunktion, som kan give dig svar på generelle spørgsmål om gæld. ”

I foråret 2025 har Gældsstyrelsen, som nævnt ovenfor, benyttet en såkaldt ”Ad-hoc”-sluse, som har været åben fra den 24. marts til den 20. juni. Borgere, der har ringet ind i denne periode, har fået et yderligere tastevalg: *”Har du spørgsmål om din overskydende skat, fordi du har gæld – tast 1. Ellers vent. ”*

Ventetidsspeaks

I selve telefonbetjeningens ventetid i køen, indtales der forskellige speaks, som oplyser borgere og virksomheder om deres alternative handlemuligheder. I modregningsperioden har borgere blandet andet kunnet høre følgende speaks:

- *”Vidste du, du kan chatte med os? Chatbotten på gaeldst.dk kan give dig svar på generelle spørgsmål. Kan den ikke hjælpe dig, stiller den dig videre til en livechat med en medarbejder. Vi sidder klar til at hjælpe dig indenfor vores normale åbningstider. ”*
- *”På gaeldst.dk/modregning kan du læse hvad modregning betyder, og hvad du skal være opmærksom på. ”*
- *”Vi behandler din sag så hurtigt som muligt. Når vi har behandlet den, vil du få et eventuelt restbeløb udbetalt. Vi kan desværre ikke fremskynde udbetalingen. ”*
- *”Har du overskydende skat tilbage, når vi har modregnet, kan der gå op til 14 dage, før du får pengene på din NemKonto. ”*
- *”Hvis du ringer for at få oplyst resultatet af din årsopgørelse, kan vi desværre ikke oplyse det for dig.*
- *”Du kan se din årsopgørelse i tast-selv på skat.dk. ”*
- *”Hvis du er uenig i din modregning, kan du finde en klagevejledning på gaeldst.dk”*

Kapacitet på telefonerne

Det er grundlæggende antallet af medarbejdere, der er afgørende for, hvor mange opkald der kan blive besvaret. Gældsstyrelsen har ca. 120 årsværk ansat som telefonagenter.

Gældsstyrelsen er som udgangspunkt tildelt 111 køporte i telefonsystemet. Dog kan nogle af disse køporte allokeres til andre styrelser i forvaltningen alt efter behov. I spidsbelastningsperioder, fx i modregningsperioden, er der så mange, der ringer ind, at systemet ikke kan tage imod alle opkaldene, og at telefonkøen bliver fyldt op.

Fordelingen af køporte i telefonsystemet for de enkelte styrelser er indført for, at travlhed i en enkelt styrelse i Skatteforvaltningen ikke skal blokere for at borgere og virksomheder kan komme i kontakt med den øvrige del af forvaltningen. Telefonsystemets kapacitet styres og fordeles mellem ministeriets institutioner, således, at man kan komme i kontakt med fx Vurderingsstyrelsen, selvom Gældsstyrelsens telefonsluser er optaget, og styrelsen derfor afviser opkald. Uden denne opsætning for telefonkøen kunne en af styrelserne i en spidsbelastningsperiode komme til at optage alle ressourcer i telefonsystemet, og opkald ville blive ”systemafbrudt” uden forklaring, når den tekniske kapacitet var overskredet.

Derudover kan opkald også afvises, hvis ventetiden estimeres til at være mere end 25 minutter. Opkaldene afvises da med omtalte speak, indtil der igen er ledig kapacitet på telefonslusen, eller ventetiden er nedbragt.

I perioden (ugerne 10 - 27) har Gældsstyrelsen afvist ca. 106.000 opkald. Kun ca. 300 blev mødt med en fejltone pga. overbelastning, *jf. tabel 1*. De 86 pct. er afvist grundet manglende kapacitet. 5 pct. er afvist, fordi telefonsystemet har estimeret meget lang ventetid, mens de sidste er afvist, da borgerens/virksomhedens opkald forventeligt ikke kunne nå at blive besvaret inden lukketid.

Ad. 5. Jeg beder samtidig Gældsstyrelsen oplyse mig om den vejledning, styrelsen giver borgerne om sin telefonbetjening, og om sine overvejelser i den forbindelse.

Gældsstyrelsen henviser til sin telefonbetjening via flere forskellige kanaler. Hver kanal giver en indledende vejledning, så borgeren/virksomheden evt. kan finde svar på sit spørgsmål inden denne foretager et opkald eller påbegynder en chat. De kanaler, som Gældsstyrelsen benytter er: www.gaeldst.dk, *Mit gældsoverblik*, Chatbot og Livechat samt breve, *jf. afsnit 3*.

Gældsstyrelsen forventer, at fremtidens vejledning vil gå i retning af mere selvbetjening, og at telefonbetjeningen derfor vil blive begrænset til meget specifikke og komplicerede spørgsmål fra den enkelte borger eller virksomhed samt til betjening af de borgere, der ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger.

Med mere selvbetjening menes der digital vejledning via guides og beregnere på hjemmesiden, der også vil kunne tilgås via *Mit gældsoverblik*.

Udviklingen af funktioner og indhold på *Mit gældsoverblik* er i sig selv et stort skridt for mere selvbetjening, der imødekommer borgernes og på sigt virksomhedernes behov og veje til information.

Gældsstyrelsen arbejder tillige med en opsætning af hjemmesiden, så denne i fremtiden kan tilbyde en mere målrettet kommunikation til den enkelte borger/virksomhed. Det forventes, at en ny opsætning på gaeldst.dk kan testes inden udgangen af 2025.

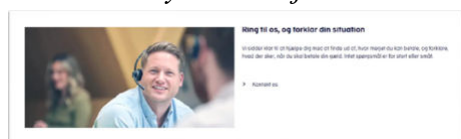
Der arbejdes ligeledes løbende med at optimere hjemmesidens flow, tekst og digitale services ved at bruge data og test, der viser brugeradfærd og -behov. Aktuelt er der igangsat et større opdateringsprogram, der med ny struktur, formuleringer, vejledning, oprydning og visualiseringer, vil understøtte den mere selvbetjenende tilgang.

Hjemmesiden (gaeldst.dk)

På Gældsstyrelsens hjemmeside har borgere og virksomheder mulighed for at se telefonnummeret og åbningstider til den telefoniske support. Kontaktinformation og åbningstider findes på en særlig kontaktside, men vises desuden på mange sider.

Hjemmesiden suppleres i særlige tilfælde med informationer, hvis der er ekstraordinær lang ventetid eller tekniske kontaktproblemer.

Fra Gældsstyrelsens hjemmeside



Kontaktsiden på gaeldst.dk

Tidspunktet under ”kontakt os” tilpasser sig dag og tid



Mit gældsverblik

Det er samme kontaktinformationer og oplysninger om åbningstider, der anvendes på *Mit gældsverblik*, som anvendes på hjemmesiden. *Mit gældsverblik* viser nu al borgervendt gæld fra de to primære inddrivelsessystemer PSRM og DMI. Den lille andel af borgere, som fortsat har gæld i opkrævningssystemet, SAP38, får en besked herom og opfordres til at kontakte Gældsstyrelsen for at få oplyst gælden.

Breve

Gældsstyrelsen vejleder også borgere om, hvordan de kan kontakte styrelsen, hvis de har spørgsmål til indholdet i et brev. En af disse muligheder er, at man kan ringe med spørgsmål og få vejledning. Se nedenstående eksempel.



Hvis ovenstående giver Folketingets Ombudsmand anledning til spørgsmål eller kommentarer, står Gældsstyrelsen naturligvis til rådighed.

Bilag 4

Skattestyrelsens brev af 9. oktober 2025 til Folketingets Ombudsmand:

Evaluering af Skattestyrelsens vejledningsindsat i forbindelse med åbning af årsopgørelsen for 2024

Skattestyrelsen har ved brev af 23. juni 2025 oversendt en udtalelse om håndtering af telefonhenvendelser fra borgere i forbindelse med åbningen af årsopgørelsen for 2024 til Folketingets Ombudsmand. Skattestyrelsen oplyste, at der skulle udarbejdes en intern evaluering af vejledningsindsatsen i spidsbelastningsperioden, som ville blive fremsendt til Folketingets Ombudsmand.

Skattestyrelsen har afsluttet sin evaluering af vejledningsindsatsen i spidsbelastningsperioden. I forbindelse med evalueringen er Folketingets Ombudsmands spørgsmål og overvejelser om reduktion i afviste opkald samt håndtering af flere henvendelser taget i betragtning.

Fra evalueringen kan følgende hovedkonklusioner fremhæves til Folketingets Ombudsmands orientering:

Generelt tilfredsstillende afvikling af vejledningsindsatsen

Skattestyrelsen vurderer, at håndteringen af telefonhenvendelser i årsopgørelsesperioden set i forhold til de faktiske omstændigheder er forløbet tilfredsstillende.

Skattestyrelsen maksimerer vejledningskapaciteten i spidsbelastningsperioden baseret på erfaringer fra tidligere år og gennemfører indsatser for effektiv ressourceanvendelse med henblik på at besvare flest mulige henvendelser, herunder indsatser for øget besvarelse via chatkanal. Øget produktivitet har muliggjort, at Skattestyrelsen fastholder det samlede antal besvarede henvendelser, og at tilfredsheden på 4,3 ud af 5 overstiger Skattestyrelsens målsætning på 4,0.

Evalueringens konklusioner og planlægning af årsopgørelsen for 2025

Skattestyrelsen har evalueret antallet af afviste telefoniske henvendelser samt kapaciteten til personlig vejledning.

Evalueringen konkluderer, at Skattestyrelsen oplevede et ekstraordinært højt henvendelsespres frem mod fristen for at rette årsopgørelsen den 1. maj 2025, som følge af, at åbningen af årsopgørelsen for 2024 var udsat to uger sammenlignet med forudgående år. Dette vurderes at have bidraget til flere afviste opkald.

Skattestyrelsen har gennemført en analyse af de ca. 1,7 mio. afviste opkald i spidsbelastningsperioden. Analysen viser, at der er afvist opkald til Skattestyrelsen fra ca. 279.000 unikke telefonnumre, idet mange borgere har henvendt sig ad flere omgange. Omfanget af unikke telefonnumre, hvorfra der er foretaget opkald, som på et senere tidspunkt i spidsbelastningsperioden er blevet besvaret, udgør ca. 135.000. De resterende ca. 145.000 telefonnumre har ikke modtaget vejledning i spidsbelastningsperioden, hvoraf ca. 11 pct. efterfølgende har henvendt sig til Skattestyrelsen via mail.

Der fokuseres i evalueringen desuden på en række strategiske temaer, herunder behovet for fortsat at udvikle vejledningen målrettet gruppen af ikke-digitale borgere.

Evalueringen skal bidrage til det kontinuerlige arbejde med at øge Skattestyrelsens tilgængelighed for borgere vha. øget brug af automatiseret og digital vejledning og indeholder anbefalinger til dette arbejde. Evalueringen skal ligeledes bidrage til planlægning af vejledningsindsatsen ifm. årsopgørelsen for 2025.

Skattestyrelsen fremsender hermed en kopi af evalueringen jf. dok.nr. 25/01189-3/(...).