



Skatteetaten

Hvem ringer Skatteopplysningen

desember 2011

Analyseteamet, 20.12.2011

Anders Berset
Skattedirektoratet

Anne Kjersti Stavø Stenehem
Skatteopplysningen

Innhold

1. Innledning.....	3
2. Henvendelser i løpet av året.....	5
3. Profiler og kjønnsforskjeller.....	9
4. Konklusjon	11
Vedlegg	12

1. Innledning

Skattytere kan søke informasjon og ha dialog med Skatteetaten gjennom flere kanaler som internett, telefon, e-post, brev og personlig oppmøte. For Skatteetaten er det et klart mål å forbedre tjenestene og informasjonen på internett.

Denne rapporten er basert på resultater fra analyse av Skatteopplysningens log-database. Formålet har vært å få frem fakta om ofte stilte spørsmål. Denne informasjonen kan brukes til å redusere antallet oppringinger ved å forbedre kommunikasjonen på internett. På bakgrunn av historisk volum og trafikk kan det også utarbeides standardsvar som leses opp før skattyter kommer i kontakt med 1. linjen til Skatteopplysningen. Det har også vært et formål å finne karakteristika ved de som kontakter Skatteopplysningen. Andelen av henvendelser til Skatteopplysningen som registreres i LOG databasen har suksessivt økt etter at Skatteopplysningen ble opprettet som egen enhet.

I Skatteetatens brukerundersøkelse høsten 2010 svarer 55 % at det er lett å komme fram på telefon til Skatteetaten. Det er 8 % flere enn for to år siden. 73 % svarer at de får den hjelpen de trenger på telefon. Den gjennomsnittlige ventetiden i kø i 2010 var 1 minutt og 37 sekund. Dette er noe kortere enn i 2009. I forhold til Skatteopplysningens LOG-database har det vært noen endringer i kodesettet for å registrere henvendelsene. Dette medfører noen utfordringer knyttet til å gjøre direkte sammenligninger i perioder. Vi har tatt utgangspunkt i perioden mai 2010 til april 2011 for å få ett helt år med samme kodesett og tilstrekkelig antall registreringer på de ulike kodene. I 2010 var det i alt 2 740 045 anrop til Skatteopplysningen hvor 2 179 278 ble besvart. 1 529 361 av anropene ble registrert på kategori i logsystemet. Det er registrert fødselsnummer på 696 989 av disse henvendelsene. Registrering av fødselsnummer gir oss en unik mulighet til å koble på informasjon i Skatteetatens datavarehus for å få frem demografiske kjennetegn (kjønn, alder, bosted) på de som kontakter Skatteopplysningen.

2. Henvendelser til Skatteopplysningen

I tabell 1 har vi satt opp antall registrerte henvendelser til Skatteopplysningen. Første linje SOL står får klart flest henvendelser.

Tabell 1 Henvendelser til Skatteopplysningen,

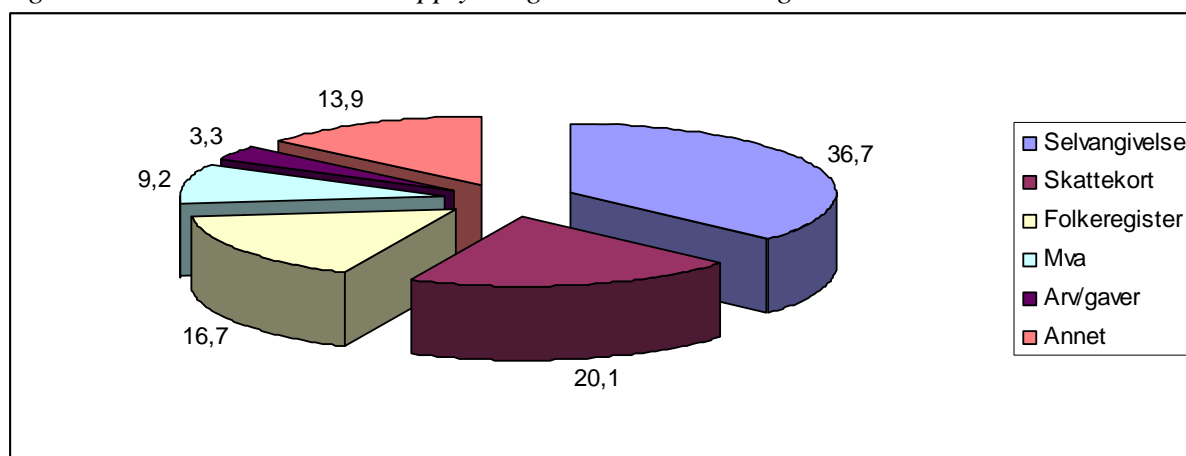
	2009*	2010	2011**	I alt
1. Linje SOL	715 881	1 068 787	1 299 302	3 083 970
Lønnstaker - Pensjonist	4 651	226 685	39 344	270 680
Boligverdi		99 234	2 355	101 589
Merverdiavgift	5 208	60 619	8 211	74 038
Næring	2 841	42 044	6 947	51 832
Arv og Gave	730	22 452	2 099	25 281
Veiledning		405	12 199	12 604
Folkeregister	430	3 819	6 262	10 511
Utland	2 450	2 751	2 644	7 845
Pensjonsreformen		1 468	806	2 274
Kildeskatt pensjon	206	1 053	428	1 687
Innkrevning	77	43	22	142

*) I 2009 startet registreringen i mars, **) til og med september 2011

Vi ser fra tabell 1 at det har vært en del variasjon i de ulike kategoriene. Dette skyldes trolig noen endringer i praksis knyttet til registrering. Ett eksempel er boligverdi hvor det er færre henvendelser i 2011 enn i 2010. I 2011 er mange av henvendelsene knyttet til boligverdi blitt logget under kategorien Lønnstaker og pensjonist.¹

På bakgrunn av tabell 1 og underkategorier knyttet til hva henvendelsene gjelder har vi gruppert alle henvendelsene til Skatteopplysningen litt forenklet i seks hovedkategorier.

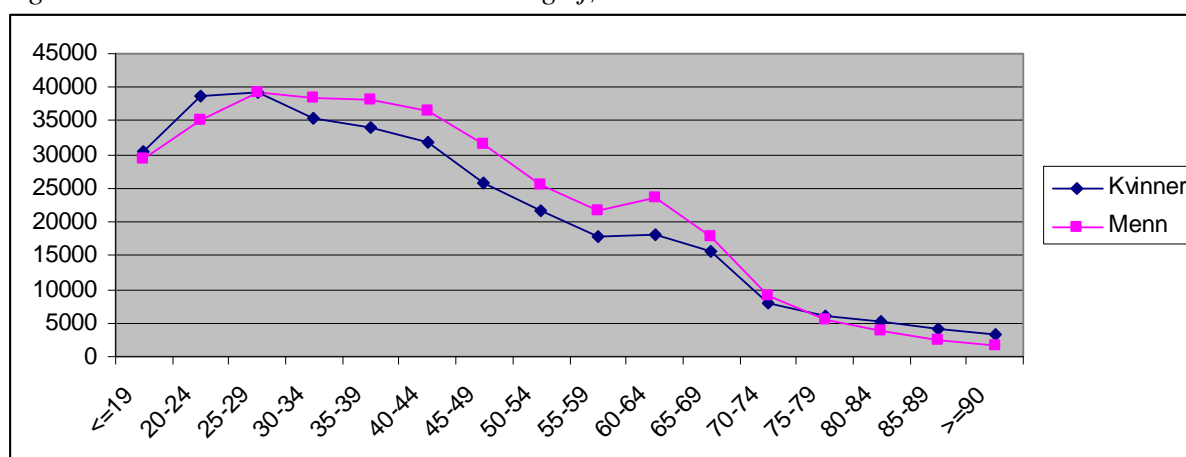
Figur 1 Henvendelser til Skatteopplysningen etter hovedkategori



Ifølge figur 1 er de tre største kategoriene selvangivelse, skattekort og folkeregister.² I 2010 ble det innført nye takseringsregler for boliger. Henvendelser om boligverdi er plassert under selvangivelse i figur 1. Disse utgjør 17 prosent av henvendelsene innenfor denne gruppen. Vi vil med bakgrunn i disse kategoriene se nærmere på både volum og hvem som står for disse henvendelsene.

Figur 2 viser kjønn og aldersfordeling på de som ringer skatteopplysningen. Dette gjelder henvendelsene hvor fødselsnummer er registrert.

Figur 2: Henvendelser til Sol etter alder og kjønn



¹ En del av spørsmål om boligverdi har vært mer sammensatte, slik at det har vært naturlig å logge disse under kategorien Lønnstaker og pensjonist.

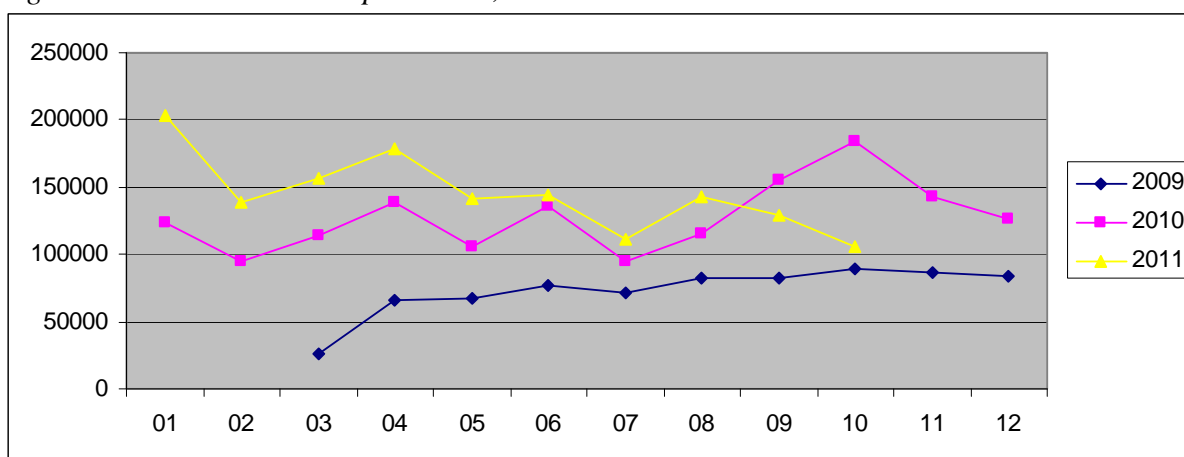
² Kategorien annet er også relativt stor og inneholder henvendelser som er satt over fra sentralbord og spørsmål som er registrert under diverse.

Det er noe påfallende at det er de relativt sett yngste skattyterne som ringer Skatteopplysningen. Disse burde i utgangspunktet ha gode forutsetninger for å orientere seg på nettet. For begge kjønn er det flest henvendelser i 28 års alderen. Antall henvendelser avtar sterkere med alder for kvinner enn for menn, med unntak av de over 75 år. En forklaring til at de relativt sett yngste ringer Skatteopplysningen er at de har sitt første arbeidsforhold, og har behov for å orientere seg i rettigheter og plikter. Hvis vi ser på befolkningsstatistikken, så viser den riktignok at det er færrest i de eldste aldersgruppene. Dersom vi legger sammen henvendelser fra alle over 70 år, opprettholdes imidlertid bildet om at det er de yngste som ringer relativt sett mest.

2. Henvendelser i løpet av året

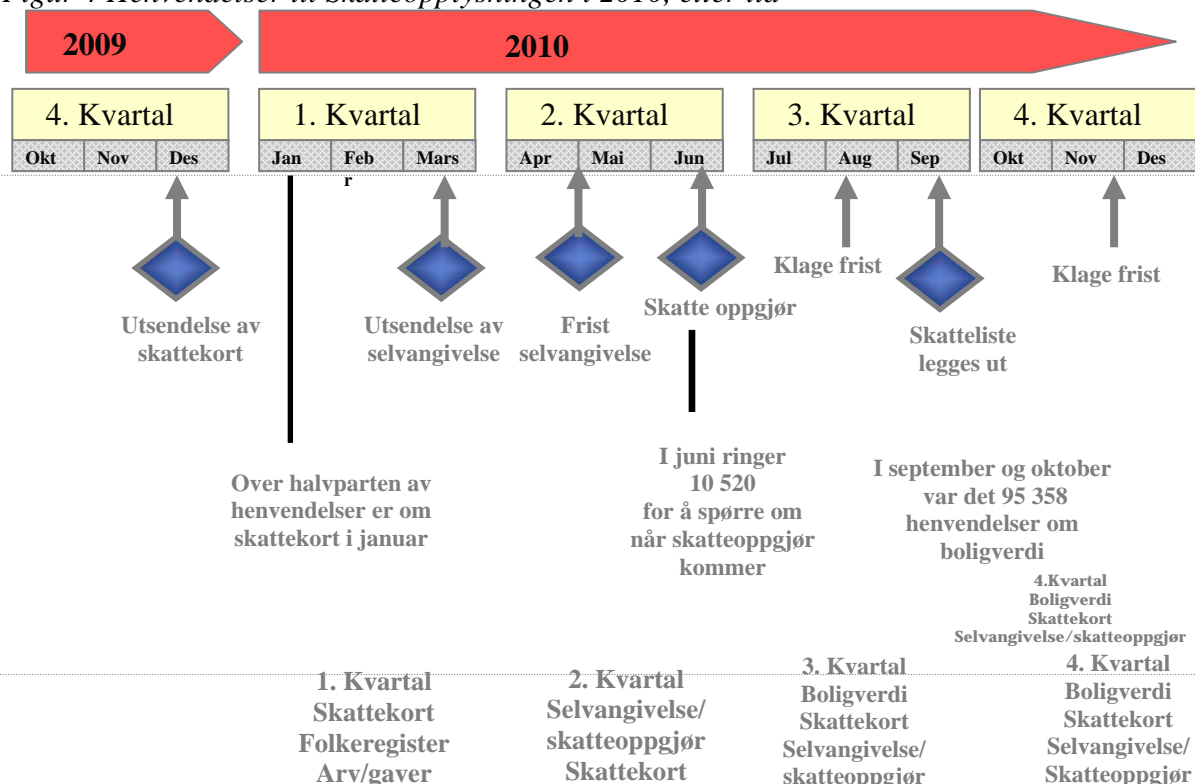
Det er til dels betydelig variasjon i antall henvendelser til Skatteopplysningen. I bemanningsplanleggingen bruker Skatteopplysningen tallmateriale fra loggen og oversikt fra telefontrafikken for det forutgående året når de setter opp prognoser for telefontrafikken for det kommende året. I de største "pressperiodene" til Skatteopplysningen (skattekort, PSA, PSAN og utlegg), har Skatteopplysningen en avtale med regionene om en poolordning, der fagpersoner fra Fastsetting bidrar inn som en ekstra ressurs på telefon. Denne ekstra ressursen er pr i dag nødvendig for at det ikke skal være altfor lang ventetid på telefonen i pressperiodene. I figur 3 har vi sett på variasjon i antall henvendelser registrert i LOG.

Figur 3 antall henvendelser pr. måned, 2009 - 2011.



Fra figur 3 ser vi at volumet på antall henvendelser har økt og at det er en topp i januar knyttet til Skattekort. Det er tilsvarende en ny topp i april knyttet til selvangivelse. Det var en topp i oktober knyttet til boligverdi. I figur 3 har vi tatt med de viktigste hendelsene og fristene for personlige skattytere, og sett på antall henvendelser til Skatteopplysningen opp mot disse.

Figur 4 Henvendelser til Skatteopplysningen i 2010, etter tid



Flere av hendelsene og fristene som er illustrert i figur 4 skaper et betydelig press på telefontjenesten til Skatteopplysningen. Nedenfor vil vi se nærmere på de mest hyppige henvendelsene, og hvem som står for disse.

Forhåndsutfylt selvangivelse og frist for levering

Selvangivelse er den største kategorien i figur 1 vedrørende typer henvendelser til Skatteopplysningen. Det er interessant å se på perioden fra utsendelse av selvangivelse til frist for innlevering jf. figur 4. Denne perioden domineres naturlig nok av spørsmål knyttet til selvangivelse.

Det er også i denne perioden mange spørsmål om beregning av skatt knyttet til den forhåndsutfylte selvangivelsen. De som ligger an til å få restskatt, spør om hvorfor de får restskatt, og tilsvarende spør de som ligger an til å få penger tilbake, om når skatteoppgjøret kommer. Det er flest henvendelser fra aldersgruppen 35 til 39 for begge kjønn i denne perioden. For å redusere volumet av henvendelser til Skatteopplysningen er det viktig at Skatteetatens internettsider er mest mulig tilpasset brukernes behov i denne perioden.

Mange henvendelser, men enkelt å endre skattekort på nett

Alle arbeidstakere får tilsendt skattekort i desember jf. figur 4, og i januar er det rekordmange henvendelser. Det er også svært mange henvendelser om skattekort i februar og mars.

Det er de yngste aldersgruppene som henvender seg i størst grad om skattekort. Det er også en del blant de eldste. De eldre aldersgruppene fra 65 til 69 ringer for å få veiledning om skattekort, mens de yngre rundt 25 ønsker både veiledning og kopi av skattekort. Vi har illustrert dette nedenfor.



Vi ringer for å få;
veiledning om
skattekort



Vi ringer for å få;

- veiledning om skattekort
- Kopi av skattekort

Henvendelsene fra de rundt 25 år kan trolig tilskrives første arbeidsforhold. Frikort er også en vanlig henvendelse for de yngste aldersgruppene.

Det er grunn til å tro at det er relativt enkelt å finne informasjon og å endre skattekort på skatteetaten.no. Med bedre veiledning på nettet bør flere finne løsninger på sine spørsmål ved å benytte skatteetaten.no.

Én av seks spørsmål om forhold knyttet til folkeregisteret

Spørsmål knyttet til folkeregisteret står for om lag 17 prosent av henvendelsene til Skatteopplysningen. Under folkeregister er majoriteten av henvendelser registrert under faglige spørsmål, og opplysninger til tredjeperson. Bak disse kodene skjuler det seg spørsmål knyttet til flytting, adresser/bosted, fødsel, ekteskap, utland osv.

Det er flere kvinner enn menn som ringer med spørsmål knyttet til folkeregisteret. Det er flest kvinner i aldersgruppene 25 til 29. Det er også et betydelig antall henvendelser fra aldersgruppen 19 år eller yngre. For menn kommer det flest henvendelser fra den sistnevnte aldersgruppen.

Regelendringer kan skape mange henvendelser

Større regelendringer kan skape mange henvendelser til Skatteetaten. I 2010 ble det innført nye takseringsregler for boliger. Spørsmål om boligverdi utgjør 17 prosent av henvendelsene innenfor selvangivelse i figur 2. Det var relativt få henvendelser om pensjonsreformen som trådte i kraft 1 januar 2011. Det var i alt 7 034 henvendelser registrert under kode pensjonsreform. Hovedtyngden av henvendelsene var i perioden desember 2010 til mars 2011. Det lave volumet kan også skyldes at en del henvendelser ikke er registrert under denne koden.

Eldre menn ringer om boligverdi

I 2010 var det over 95 000 henvendelser om boligverdi i september og oktober. Det var noe flere menn enn kvinner som henvendte seg om boligverdig og relativt flest i de eldste aldersgruppene. Hos begge kjønn kommer flest henvendelser fra aldersgruppen 60 til 64 år.

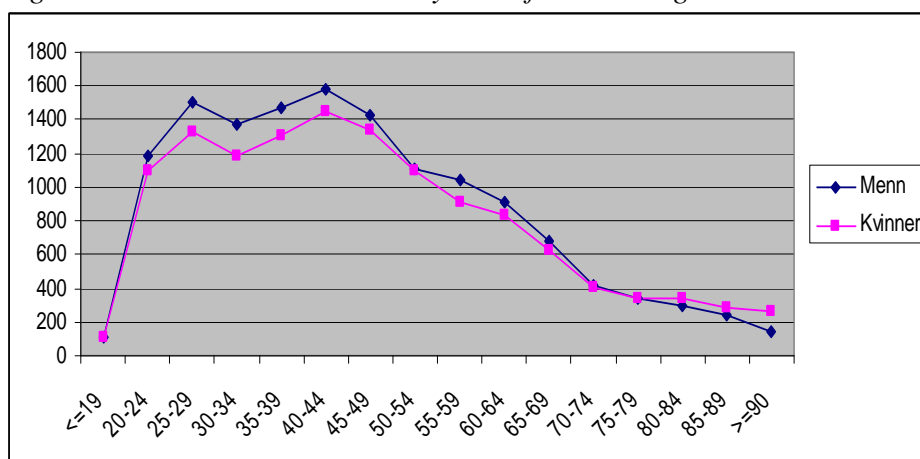
De unge lurte på når skatteoppgjøret kommer

I 2011 var det hele 65 400 henvendelser med spørsmål om når skatteoppgjøret kommer mot 19 000 året før. Det er litt flere menn enn kvinner og i stor grad de relativt sett yngre aldersgruppene som spør om dette. I 2010 kom 55 prosent av disse henvendelsene i juni. I 2011 var det også klart flest slike henvendelser i juni, mens også et høyt trykk de etterfølgende månedene frem til og med oktober. Dette er eksempel på en type henvendelse og et volum som bør sees nærmere på samtidig som man kan vurdere om informasjon på skatteetaten.no kan tilpasses brukerne bedre gjennom året.

Attester/utskriftet står for 10 prosent av alle henvendelsene

Rundt 10 prosent av henvendelsene til Skatteopplysningen er om attester og utskrifter. Dette gjelder innenfor selvangivelse gjennom ny utskrift av forhåndsutfylt selvangivelse, og innenfor folkeregister knyttet til bosteds- og fødselsattester samt innenfor merverdiavgift. De fleste henvendelser i denne gruppen er utskrift av forhåndsutfylt selvangivelse. Disse kommer i noe større grad fra menn enn for kvinner. Nedenfor har vi illustrert dette:

Figur 5 Antall henvendelser om ny utskrift av selvangivelse etter alder og kjønn, 2011.



Kilde: Skatteetaten

Vi ser fra figur 5 at det er relativt små kjønnsforskjeller, og at denne type henvendelser når en topp for aldersgruppen 40-44 for begge kjønn. Skattyter kan enkelt selv skrive ut sin egen selvangivelse ved å logge seg inn på MinID. Det høye volumet innenfor denne kategorier kan indikere barrierer mot å bruke denne tjenesten.

Vi har i beskrivelsen ovenfor sett at det er et betydelig omfang av henvender til Skatteopplysningen som skattyter kunne ha fått svar på eller ordnet selv ved bruk av skatteetaten.no. Det er derfor et betydelig potensial for å redusere mange av disse henvendelsene gjennom bedre, mer tidsriktig og brukerrettet informasjon på skatteetaten.no.

Det er viktig med gode og beskrivende talemeldinger på telefontjenesten til Skatteopplysningen i forkant av pressperioder jf. figur 4, samtidig som det er god informasjon på skatteetaten.no, slik at det er samsvar mellom informasjonskanalene. Det er viktig at de elektroniske tjenestene blir markedsført både gjennom skatteetaten.no, talemeldinger og fra veileder i Skatteopplysningen. Denne type tiltak kan øke andelen av brukere av de elektroniske tjenestene dersom de elektroniske tjenestene oppleves som brukervennlige.

Arv og gaver

Innenfor arv og gaver er det fleste spørsmål knyttet til skjemaveiledning, fribeløp og satser samt eiendom.

Andre henvendelser

Det er et betydelig omfang av henvendelser til Skatteopplysningen som er vanskelig å kategorisere. Vi har i figur 1 plassert disse under andre. Dette utgjør ca. 17 prosent av

henvendelsene og er knyttet til oppringinger uten svar og tilsvarende tilbakering samt satt over fra sentralbord.

Innenfor annet var det i perioden mai 2010 til april 2011 i overkant av 9 000 henvendelser til Sol som gjelder skatteoppkrever

Purringer

Skatteopplysningen påvirkes av at det er variasjoner over året i saksbehandlingstid hos Skatteetaten. Dette kan føre til mange henvendelser. Det er egne kategorier knyttet til purringer. Volumet av registreringer innenfor disse kan imidlertid tyde på at denne type henvendelser også registreres under andre kategorier enn purringer.

Vi finner at det var ca. 9 600 henvendelser registrert som purringer i perioden fra mai 2010 til april 2011. Dette gjaldt purringer knyttet til saksbehandling, mva og arv/gave.

Aktive brukere av Skatteopplysningen

Det er mange som henvender seg flere ganger til Skatteopplysningen. I 2010 var det over 121 000 personer som henvendte seg mer enn én gang til Skatteopplysningen i løpet av kalenderåret. Av disse var det over 7 000 som henvendte seg fem eller flere ganger. Vi finner at de som ringer flere ganger har gjentatte spørsmål knytte til blant annet navn, skattekort, ekteskap, sivilstand, samt adresser/flytting. Aktive brukerne ringer også om skatteberegning samt for å etterlyse når skatteoppgjøret kommer. Vi har illustrert dette gjennom en ”aktiv bruker” i tabell 2.

Tabell 2 Aktiv bruker: Mann på 41 år og bor i Bergen, har ringt Skatteopplysningen 51 ganger fra 2010 til 2011

Spørsmål	År	Måned
Når kommer skatteoppgjøret (17 henvendelser)	2010	September (13 henvendelser) August (3 henvendelser)
Selvangivelse (13 henvendelser)	2010	September
Skatteberegning (7 henvendelser)	2010	August og september
Enkle rettinger - til lønn til pensjon (4 henvendelser)	2010	August og september
Navn	2010	Juli
Behandlingstider (2 henvendelser)	2010	Juli og august
Klassefastsettelse - ektefeller (2 henvendelser)	2010	Juli og august
Skattekort - tabellkort/prosentkort (1 henvendelse)	2011	September
Reprint PSA (1 henvendelse)	2011	April

Kilde: Skatteetaten

Det er noe oppsiktsvekkende at det er så mange personer som bruker Skatteopplysningen så aktivt. Dette kan være en indikasjon på at det ikke gjøres en god nok jobb med å veilede disse over på selvbetjeningsløsninger.

3. Profiler og kjønnsforskjeller

Det er viktig å finne karakteristika for de som ringer Skatteopplysningen for å målrette informasjon på skatteetaten.no og i andre kanaler. I arbeidet med analyse av loggdatabasen er

det laget noen profiltyper for begge kjønn. Både kvinner og menn er typisk 28 år, og bor i eller nær en av de store byene. De mest vanlige henvendelsene for begge kjønn er knyttet til:

- Skattekort
- Selvangivelse
- Når kommer skatteoppgjør
- Flytting, adresser og bostedsattest

Skattekort og selvangivelse ligger bak klart flest henvendelser for begge kjønn. Det er også relativt få forskjeller i tidspunkt for når de ringer, 11- tiden er det mest vanlige for begge kjønn. Det er imidlertid noen spørsmål som typisk kommer fra henholdsvis kvinner og menn.

Vi finner at kvinner i større grad enn menn henvender seg om:

- Navn
- Foreldreansvar
- Prøving av ekteskap
- Sivilstand



Menn henvender seg i større grad enn kvinner om:

- Aksjer og aksjefond
- Næringsrelaterte forhold
- Innbetaling og innfordring
- Fradrag på selvangivelsen
- Bil



Vi kan oppsummere kjønnsforskjellene med at kvinner i større grad enn menn henvender seg om navn, sivilstand/ekteskap, mens menn i større grad enn kvinner henvender seg om næringsrelaterte forhold, aksjer og bil.

En utfordring med å lage profiltyper for de som kontakter Skatteopplysningen er generell kodebruk i loggsystemet på flere områder med betydelig volum som selvangivelse og skattekort. Dette gjør at man mister informasjon om relevante forskjeller innenfor samme hovedtema. Et eksempel er andre kvartal 2011 hvor over 42 000 henvendelser er registrert under ”selvangivelse/skatteoppgjør øvrig”. Dette er kun ett av mange eksempel. Mye bruk av kategorier som øvrig og annet skaper utfordringer med hensyn på å få frem mer fakta om

innholdet i spørsmålene i de ulike hovedkategoriene. Det er sentralt å arbeide videre med å utvikle gode og informative underkategorier slik at man får økt kunnskap om aktuelle spørsmål innenfor de ulike hovedkategoriene. Skatteopplysningen gjør en viktig jobb med å registrere henvendelser i ulike kategorier. Denne type informasjon har en rekke bruksområder som kan bidra til mer tidsriktig og målrettet kommunikasjon fra Skatteetaten.

4. Konklusjon

Det er et svært høyt volum av henvendelser til Skatteopplysningen som skattyter selv kunne løst ved og benyttet skatteetaten.no. Det er et betydelig potensial for å redusere antall henvendelser ved å forbedre brukervennlighet og informasjon på skatteetaten.no.

Det kan, og bør vurderes flere tiltak. Det er et stort potensial i å utvide markedsføringen av nettsjenesene til Skatteetaten. Dette gjelder generelt og skattekorttjenesten spesielt.

Hovedtyngden av spørsmålene til Skatteopplysningen er knyttet til:

- skattekort
- selvangivelse/skatteoppgjør
- attester/utskrifter
- generelle spørsmål

En bør derfor starte med å se på hovedtyngden av spørsmål innen disse kategoriene når en skal utarbeide tiltak for å redusere omfanget av unødvendige henvendelsene. Det må imidlertid påpekes at Skatteopplysningen også har en viktig rolle ved å informere og avklare for å forebygge og forhindre feil i innsendte oppgaver og opplysninger fra skattyter. Denne type feil kan skape betydelig merarbeid.

Profiltypene viser at det er få kjønnsforskjeller i det kvinner og menn spør om. Når vi ser på kategoriene hvor henholdsvis kvinner og menn er overrepresentert, ser vi at det er kvinner som spør om foreldreansvar og sivilstand, mens menn spør om aksjer og bil. Det bør gjøres spørreundersøkelser av profiltypene for å kartlegge årsakene til at de henvender seg til Skatteopplysningen og ikke bruker internett.

Det bør vurderes å tilrettelegge for at alle som ringer Skatteopplysningen må identifisere seg ved å taste enten fødselsnummer eller organisasjonsnummer. Alle henvendelser bør loggføres. I tillegg er det behov for et mer detaljerte koder. Hvis disse tiltakene gjennomføres har Skatteetaten større forutsetninger for å lykkes med å målrette informasjon til aktuelle grupper basert på informasjon fra loggdatabasen til Skatteopplysningen. Et mer detaljert kodesett kan utarbeides ved å lage underkategorier til de allerede eksisterende kodene. Hvis loggdatabasen utvikles som ovenfor vil dette også gjøre oss i stand til å måle effekter av Skatteopplysningens arbeid.

Vedlegg

PSA-perioden

Perioden knyttet til utsendelse og frist for preutfyllt selvangivelse (PSA) er domineres naturlig nok av spørsmål knyttet til selvangivelse. Det er også et betydelig omfang av henvendelser om skattekort.

Tabell 3: henvendelser i PSA perioden 15.03 til 30.04, 2010 og 2011.

	2010	2011
Selvangivelse -øvrige	24098	
Skattekort	21297	24378
Selvangivelse/Skatteoppgjør	9744	35239
Generelle spørsmål	5373	12688
Faglig	4735	11307
Adresser	4705	5931
Flytting	4085	
Reprint av PSA	3920	8976
Tilbakering - ikke svar		23997
Ikke svar	3262	
Oppringt ikke svar	3012	
Skatteberegning		6585
Feil innvalg		6227
Diverse		4205
Bolig	2895	
Utskrift	2772	

Litt ulike koder knyttet til registrering gjør det vanskelig å sammenligne utvikling i de ulike kategoriene direkte.