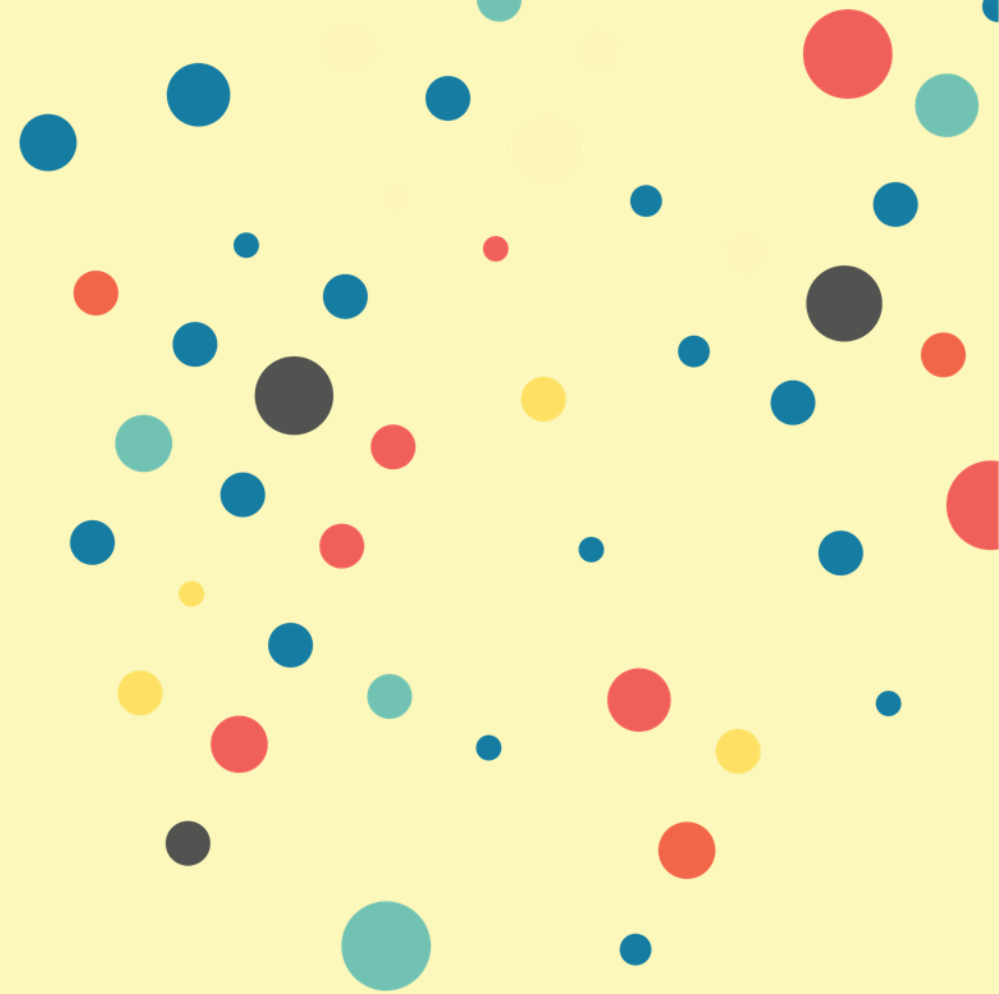




Opinion:

# BEDRIFTSUNDERSØKELSE 2018

Bruker- og serviceundersøkelse



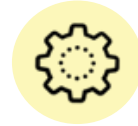
# Prosjektinformasjon



## OPPDRAKSGIVER

Skatteetaten

Bente Karmann Tranberg



## METODE

Telefonintervju



## FORMÅL

Avdekke erfaringer og tilfredshet med Skatteetaten på ulike områder i bedriftssammenheng.



## MÅLGRUPPE

Undersøkelsen er gjennomført som en telefonundersøkelse med et tilfeldig utvalg av norske bedrifter (inkludert bedrifter med 0 ansatte).



## GJENNOMFØRING

Feltarbeidet er gjennomført i perioden 1. juni til 22. juni 2018



## UTVALG

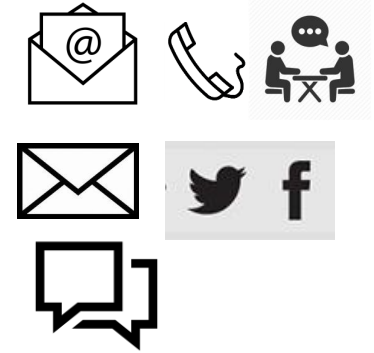
1200 intervju er gjennomført. Da bedriftsstrukturen i Norge er dominert av små bedrifter har store bedrifter blitt kvotert opp i datainnsamlingen. Totalresultatene er vektet slik at de representerer helheten av norske bedrifter



# Oppsummering



# Oppsummering - Kontakt 1



## ○ Kontakt med skatteetaten

- 74 % (76 % i 2017) av bedriftene har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 12 måneder i minst én av de seks kanalene. Utenom skatteetaten.no har flest hatt kontakt via telefon. 63 % (64 % i 2017) av bedriftene har besøkt skatteetaten.no i løpet av de siste 12 månedene. Andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten er høyere blant bedrifter med 51+ ansatte enn mindre bedrifter.

## ○ Personlig oppmøte (liten base)

- Få (2 %) bedrifter har hatt kontakt med Skatteetaten via personlig oppmøte. Dette er en nedgang sammenlignet med 2017. Det er ingen forskjeller mellom små og store bedrifter eller regionene i forhold til om de har vært i kontakt med Skatteetaten via personlig oppmøte. Alle som besøkte skattekontoret ved personlig oppmøte er alt i alt fornøyd med besøket.



## ○ Kontakt med skatteetaten via telefon

- Flest har vært i kontakt med Skatteetaten via telefon (utenom skatteetaten.no). Flere enn en av tre (35 %) har vært i kontakt via telefon. 47 % benyttet seg av tilbakeringing noe som er på nivå med 2017. Alt i alt høy tilfredshet med telefonsamtalen med skattekontoret, så mange som 88 % er tilfredse.
- På telefon er det viktigst at dem man snakket med hadde god kunnskap og at man får den hjelpen man trenger. Forbedringspotensialet er høyest på god kunnskap hos dem man snakket med. Dette kombinert med høy viktighet på dette området gjør at det bør være hovedfokus for Skatteetaten når det gjelder telefon.
- Det er også signifikant nedgang i andelen som er tilfreds med åpningstidene – samt en del misnøye med ventetiden for de som venter. Begge disse områdene bør man være OBS på at ikke faller ytterligere i tilfredshet så det utvikler seg til et problemområde for Skatteetaten.



# Oppsummering - Kontakt 2



## ○ **Kontakt med Skatteetaten via brev**

- 15 % av bedriftene har hatt kontakt med Skatteetaten via brev. To av tre (68 %) er alt i alt tilfredse med kontakten via brev, dette er en nedgang fra i fjor. Brev er den kanalen med lavest tilfredshet.
- For brev er viktigste driver for alt i alt tilfredshet at man faktisk får den hjelpen man trenger og det er her hovedfokuset bør være.



## ○ **Kontakt med Skatteetaten via e-post**

- En av fire (27 %) har vært i kontakt med Skatteetaten via e-post – dette er en nedgang fra 2017. Alt i alt tilfredshet med kontakten via e-post er stabilt høy men lavere enn for telefon. Stabilitet sammenlignet med 2017 bortsett fra oppgang på svartiden.
- For e-post er også viktigste driver for alt i alt tilfredshet at man faktisk får den hjelpen man trenger og her hovedfokuset bør være. Mao både e-post og brev er funksjonelle kanaler.



## ○ **Besøk på skatteetaten.no**

- Noen flere har vært i kontakt med skatteetaten.no for generelle spørsmål/informasjonsinnhenting enn for å få utført en elektronisk tjeneste som å levere skattemeldingen, hente skattekort, mva-oppgave, skjemaer e.l. 78 % er alt i alt fornøyd med skatteetaten.no. Tilfredsheten med skatteetaten.no går ned overordnet og på flere underområder.
- Viktigste drivere for tilfredshet med skatteetaten.no er at søkefunksjonen fungerte godt og at det er enkelt å levere skattemeldingen elektronisk. Hovedfokuset bør settes på å ha gode søkefunksjoner. Dette er et område med høy viktighet og forholdsvis lav dyktighet.



# Oppsummering - Vurdering



## Overordnet vurdering av Skatteetaten

- 78 % opplever at Skatteetatens service er god. Stabilitet sammenlignet med 2017 overordnet men nedgang på et par underområder.
- Lavest skår er på «Skatteetaten er interessert i å hjelpe virksomheten vår til å ikke betale for mye skatt» og «Jeg har tillit til at Skatteetaten får tatt virksomheter som bevisst unndrar skatt».
- Det viktigste er at det er enkelt å få de opplysningene man trenger når man er i kontakt med Skatteetaten og å håndtere henvendelser korrekt og profesjonelt.



## Kontrollvirksomhet

- 6 % oppgir at Skatteetaten har vært på kontroll i bedriften i løpet av de 2 siste årene. Kun 39 % opplevde at de fikk råd og veiledning i forbindelse med kontrollen. Stabilitet overordnet sammenlignet med 2017 men oppgang på forståelsen for at Skatteetaten må foreta denne typen kontroller. 62 % vet hvem som utførte den stedlige kontrollen, 21 % er usikre.



## Saksbehandling

- 12 % har hatt en sak til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 2 årene. Dette er en nedgang sammenlignet med 2017. 15 % av disse sakene gjaldt manglende mva-innbetaling – på nivå med 2017. Stabilitet på samtlige punkter sammenlignet med 2017. Nesten to av tre (64 %) bedrifter som har hatt en sak til behandling oppgir at de fikk medhold i saken.
- Viktigste drivere for saksbehandling er tillit til korrekt saksbehandling. Dette bør være prioritert nummer en sammen med å gi tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken. Begge disse har i underkant dyktighet og relativt høy viktighet.



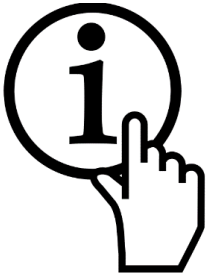


# Oppsummering - Overordnet



- **Alt i alt inntrykk**

- 78 % av bedriftene har et ganske eller svært godt inntrykk av Skatteetaten. Dette er stabilt sammenlignet med 2017 og vi ser tendensen er stigende over tid. De som har vært i kontakt med Skatteetaten har noe bedre inntrykk av Skatteetaten enn de som ikke har vært i kontakt (81 % mot 70 %)



- **Foretrukne informasjonskanaler**

- Når man har spørsmål om en konkret sak som er under behandling foretrekker flest telefon eller e-post. Begge disse kanalene er stabile med 2017.



## Hovedfunn:

1

Det overordnede inntrykket av Skatteetaten er høyt og godt blant bedriftene. De som er i kontakt har et noe bedre inntrykk enn de som ikke har vært i kontakt. Det er en reduksjon i antall bedrifter som har vært i kontakt med Skatteetaten fra 2017 til 2018. Kanalene som går tilbake er brev, e-post og personlig oppmøte .

2

Telefon, e-post og skatteetaten.no er de viktigste kanalene å prioritere overfor bedriftene. Skatteetaten.no har en tilbakegang på flere områder og bør være et hovedfokus for Skatteetaten. Dette er den klart største kanalen. Det aller viktigste er fokus på søkefunksjoner.

3

Ellers er det viktigste for Skatteetaten å prioritere overfor bedriftene å ha god kompetanse og gi den hjelpen bedriftene trenger når de tar kontakt.

3

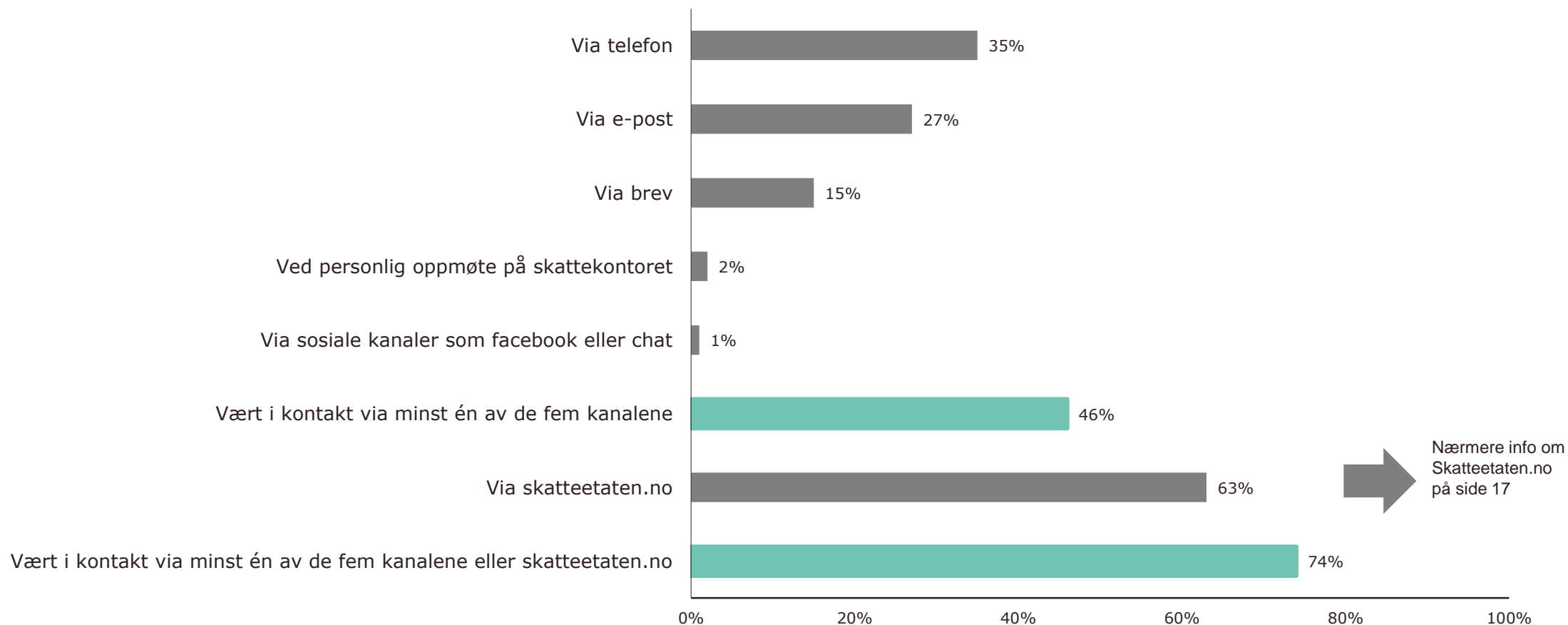
viktigste  
*innsikter*  
*og funn*



# Kontakt med Skatteetaten



# 46 % (2017: 53 %, 2016: 47 %) har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av de fem kanalene – på nivå med 2016

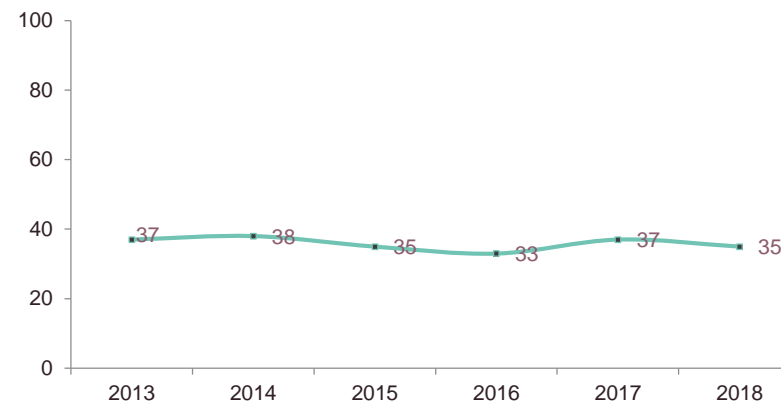
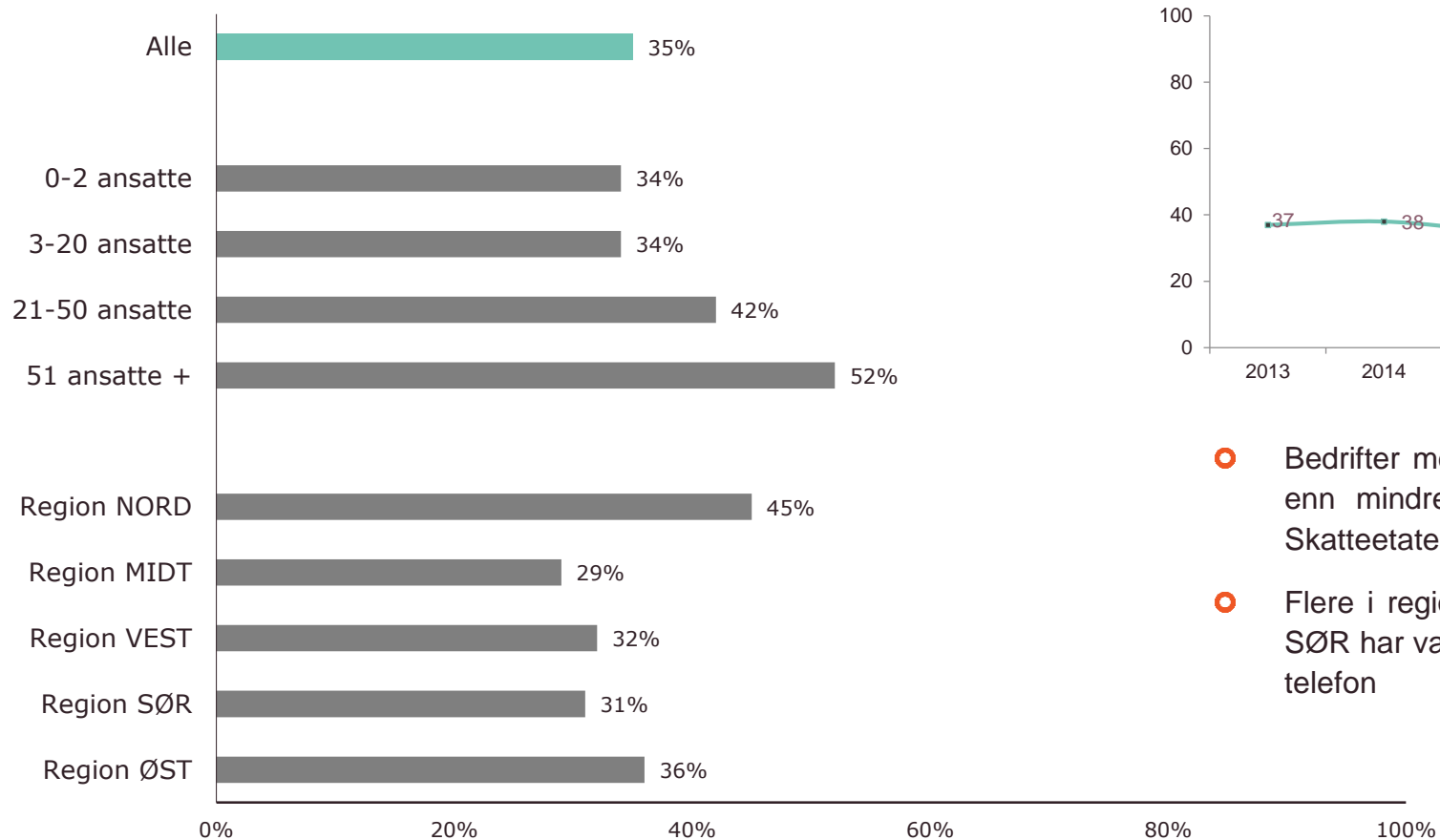


n= 1200

? Har du, i løpet av de siste 12 månedene i bedriftssammenheng vært i kontakt med Skatteetaten på noen av de følgende måtene? \* Filter: Alle  
\*sosiale kanaler som Facebook og chat lagt til i 2016



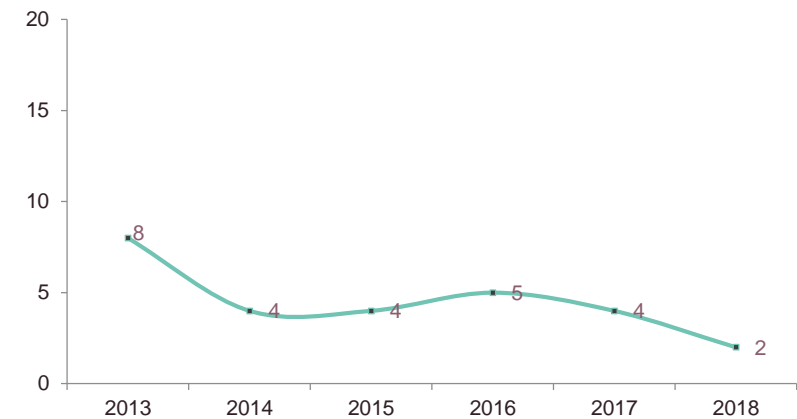
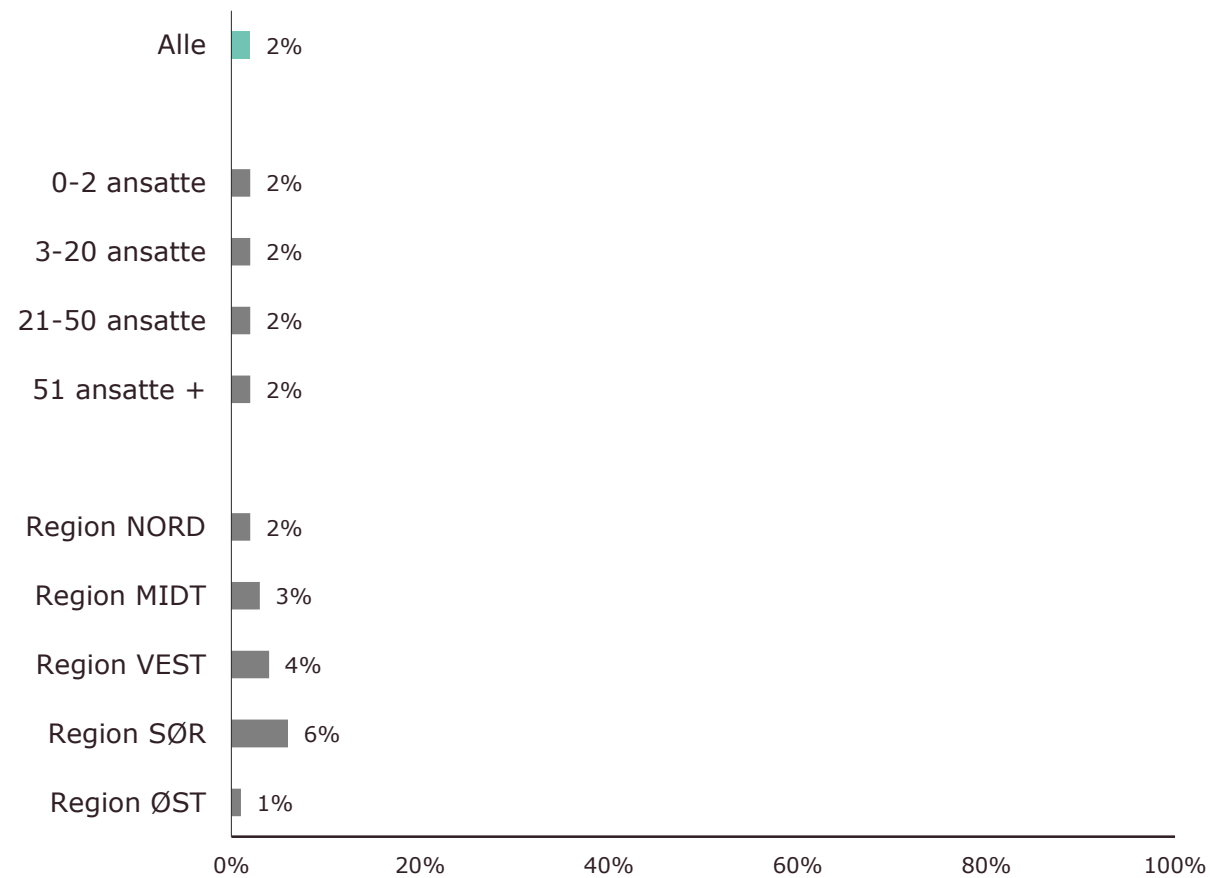
# Stabil andel som har vært i kontakt via telefon i løpet av de siste 12 måneder – flere store enn små bedrifter



- Bedrifter med 50+ ansatte har i større grad enn mindre bedrifter vært i kontakt med Skatteetaten på telefon
- Flere i region NORD enn i MIDT, VEST og SØR har vært i kontakt med Skatteetaten på telefon



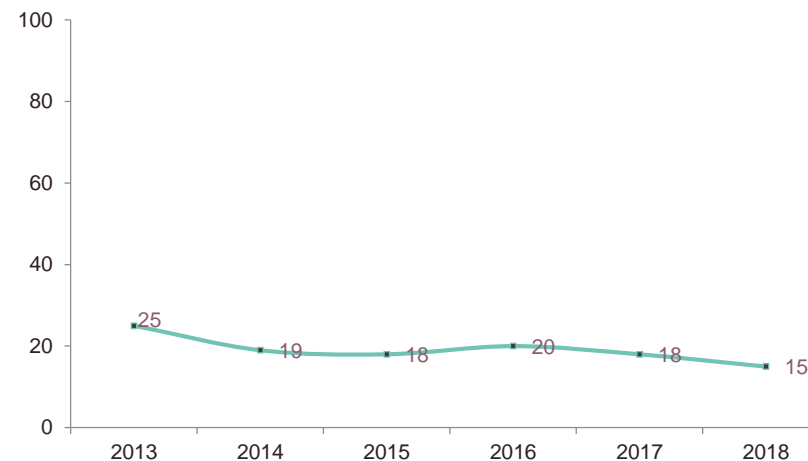
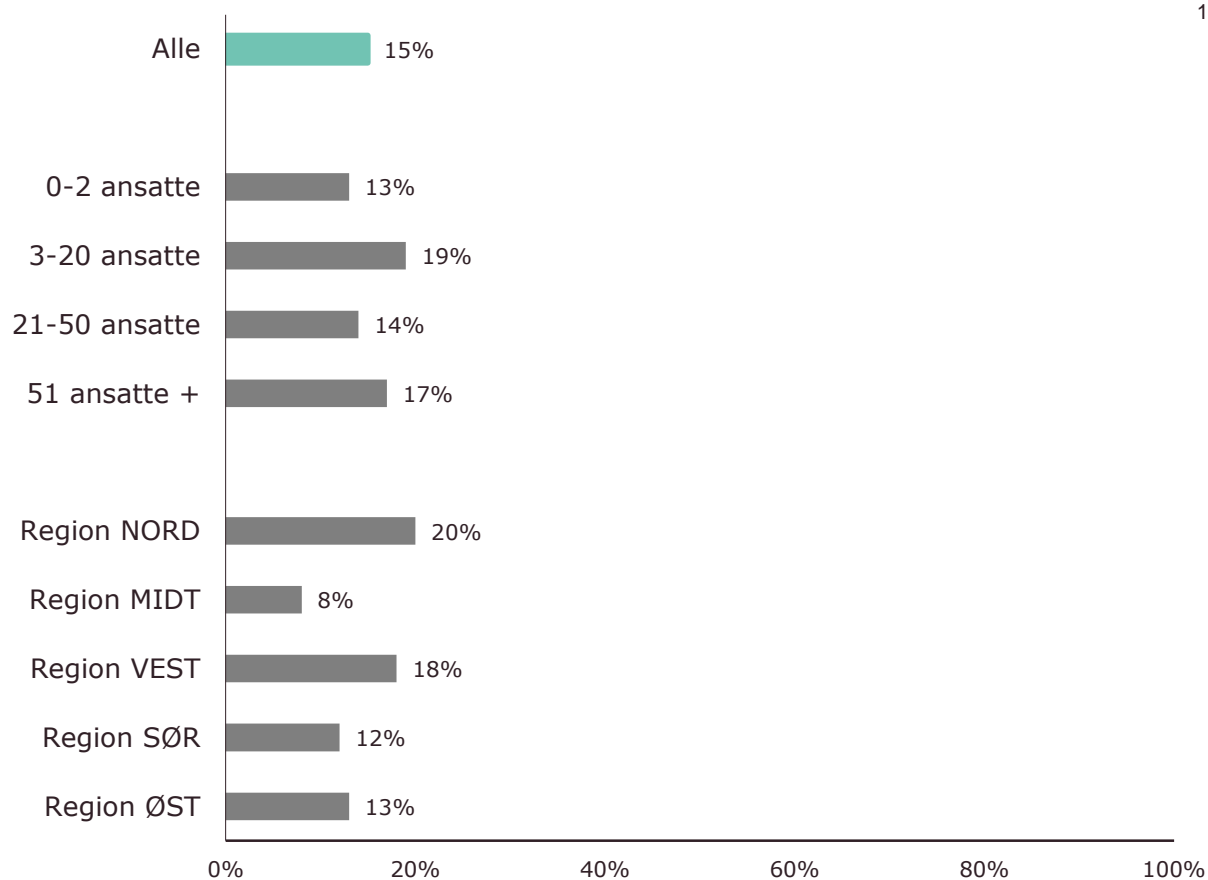
# Få bedrifter har hatt kontakt med Skatteetaten via personlig oppmøte – nedgang fra 2017



- Ingen forskjeller mellom små og store bedrifter eller regionene i forhold til om de har vært i kontakt med Skatteetaten via personlig oppmøte



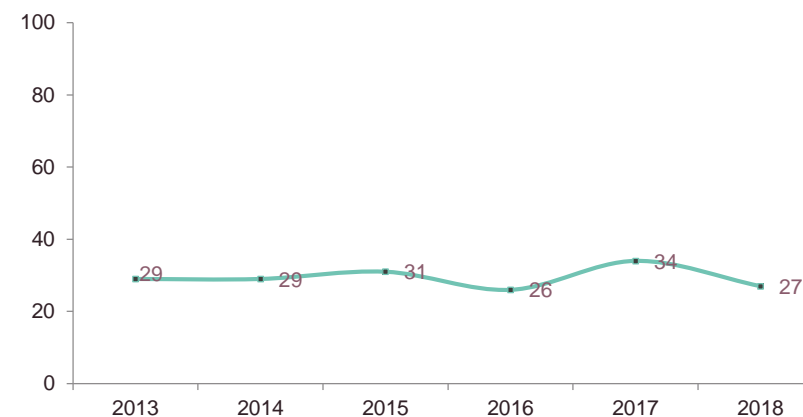
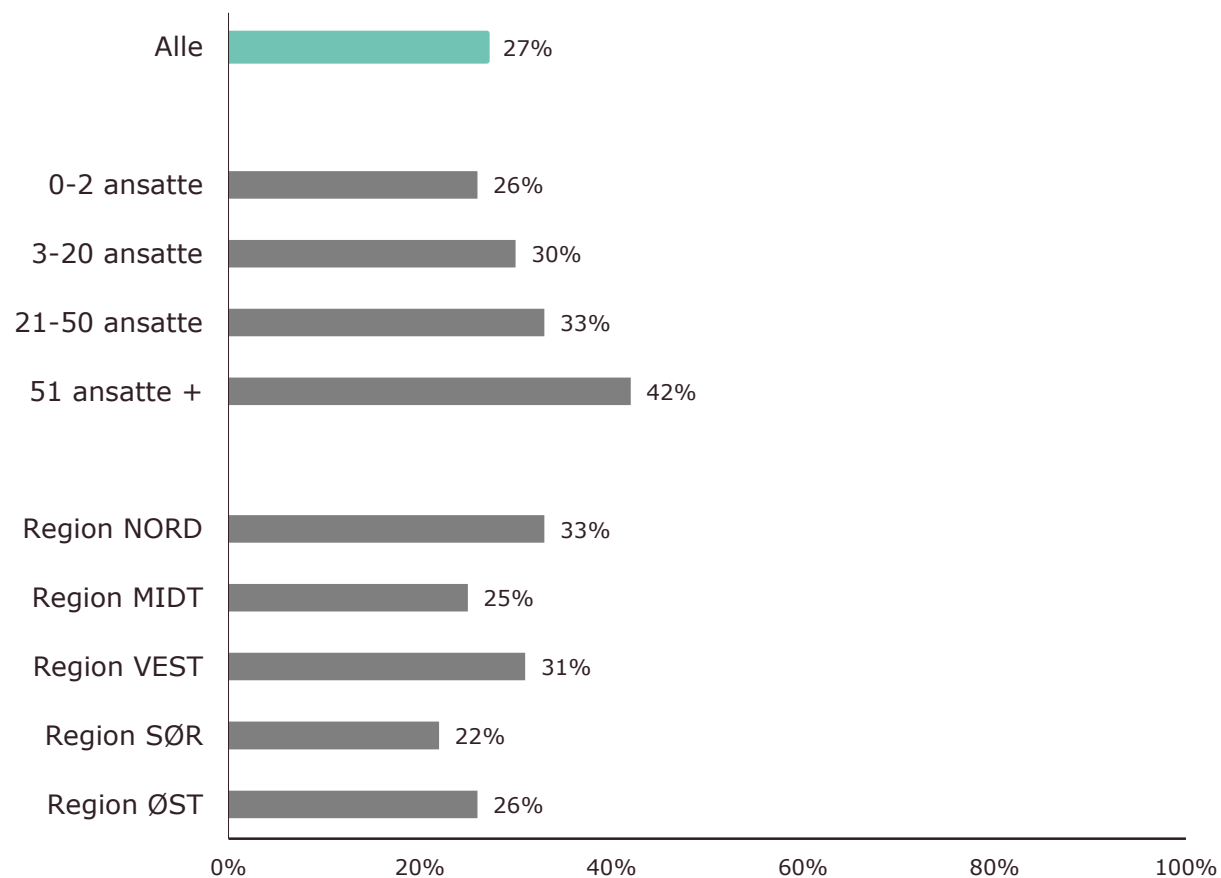
# 15 % av bedriftene har hatt kontakt med Skatteetaten via brev – nedgang fra 2017



- Bedrifter med 3-20 ansatte har i større grad vært i kontakt med Skatteetaten via brev enn 0-2 ansatte
- Regionene NORD og VEST har i større grad enn MIDT vært i kontakt med Skatteetaten via brev de siste 12 månedene



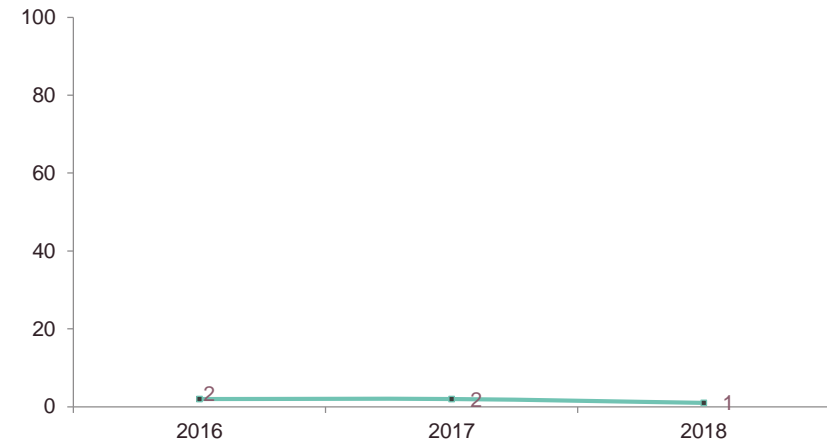
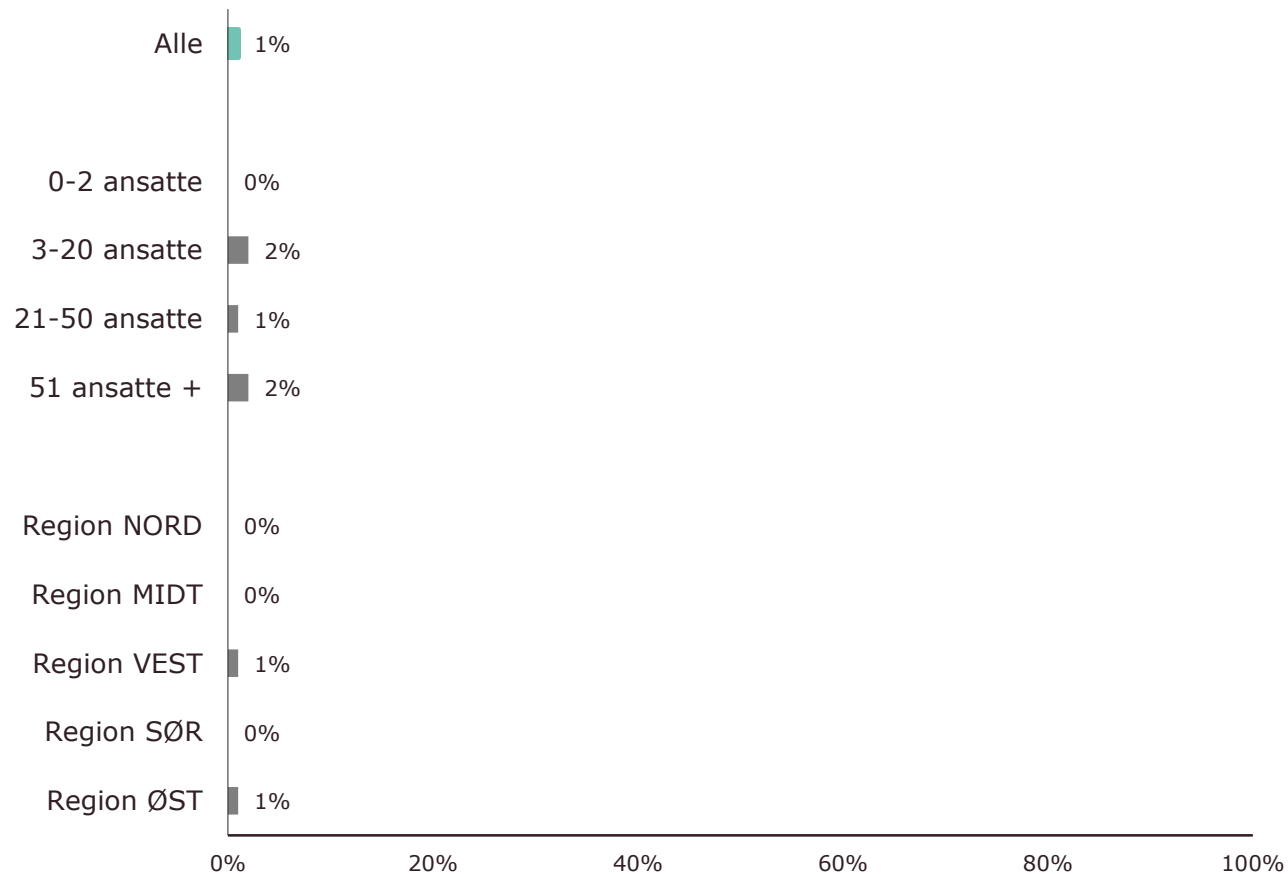
# En av fire (27 %) har vært i kontakt med Skatteetaten via e-post – nedgang fra 2017



- Bedrifter med 50+ ansatte har i større grad enn mindre bedrifter vært i kontakt med Skatteetaten via e-post
- Mindre forskjeller mellom regionene når det gjelder kontakt med Skatteetaten via e-post de siste 12 månedene



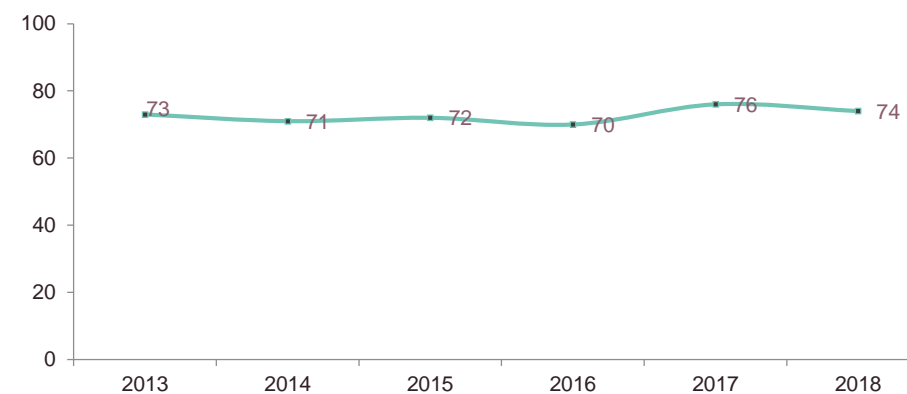
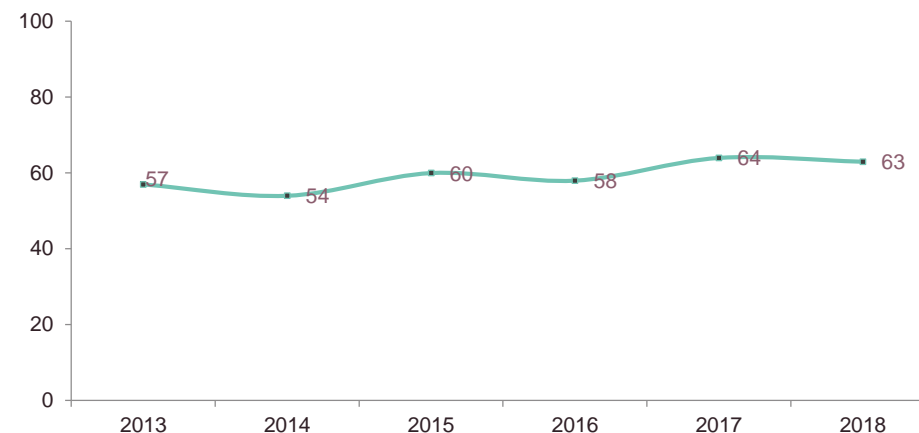
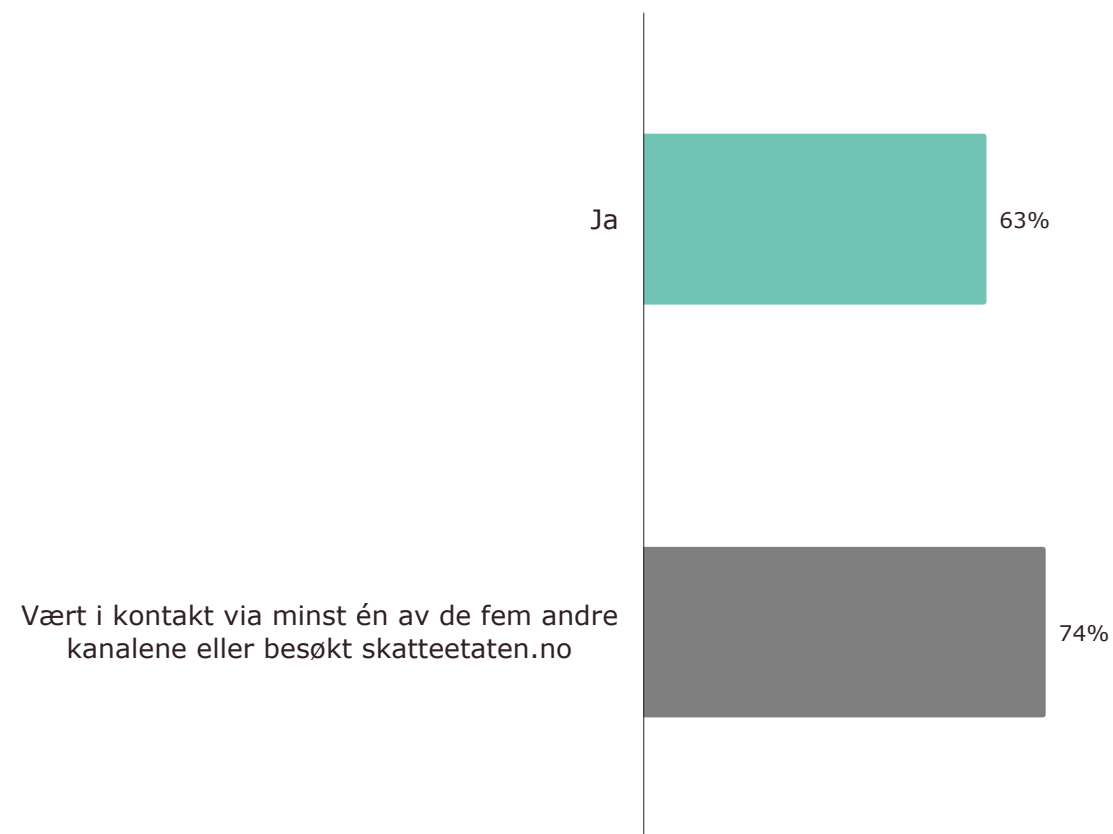
# 1 % har vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale kanaler



- Ingen forskjeller mellom store og små bedrifter når det gjelder kontakt med Skatteetaten via sosiale kanaler de siste 12 månedene
- Mindre forskjeller mellom regionene når det gjelder kontakt med Skatteetaten via sosiale kanaler de siste 12 månedene

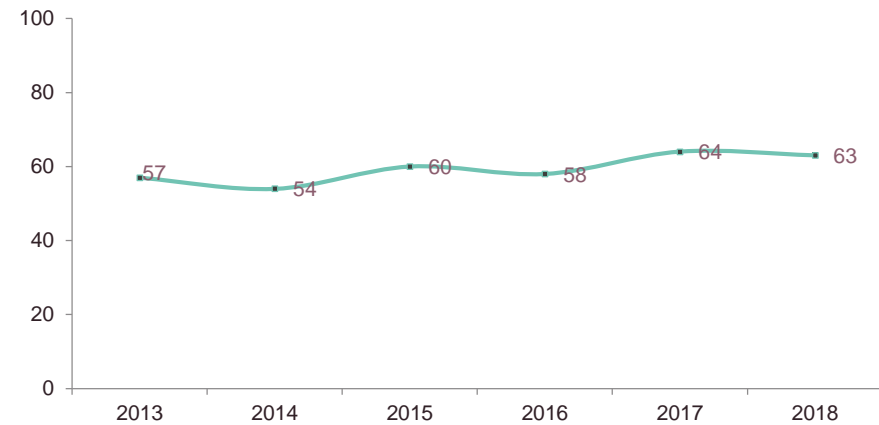
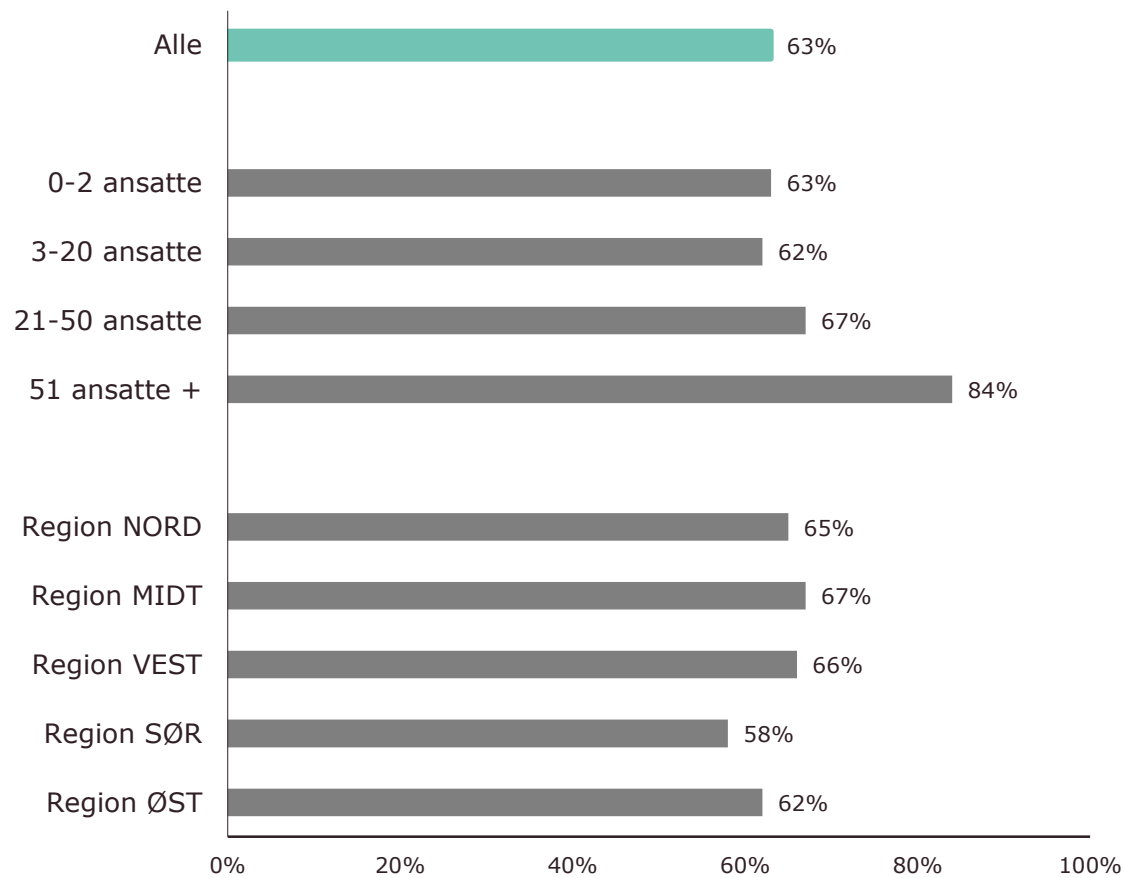


# 63 % av bedriftene har besøkt skatteetaten.no i løpet av de siste 12 månedene - stabilt med 2017.





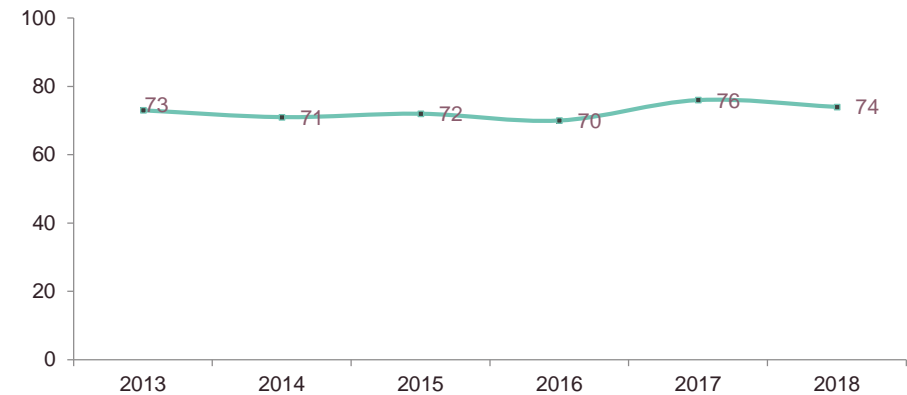
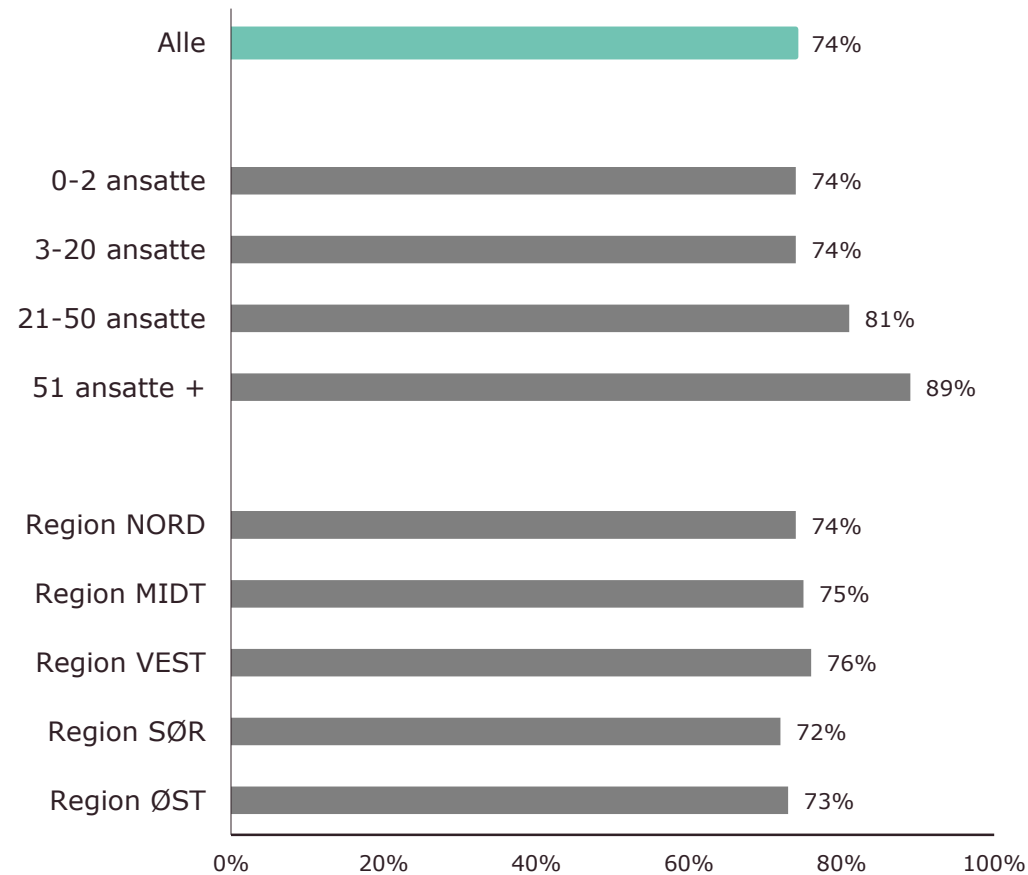
# Økende andel som har benyttet skatteetaten.no ved økende bedriftsstørrelse



- Bedrifter med 51+ ansatte har i noe større grad enn mindre bedrifter benyttet skatteetaten.no
- Mindre forskjeller mellom regionene når det gjelder bruk av skatteetaten.no



# Andel som totalt sett har vært i kontakt med Skatteetaten er stabil med 2017



- Høyere andel som totalt sett har vært i kontakt med Skatteetaten for bedrifter med 51+ ansatte.
- Mindre forskjeller mellom regionene når det gjelder bruk av skatteetaten.no





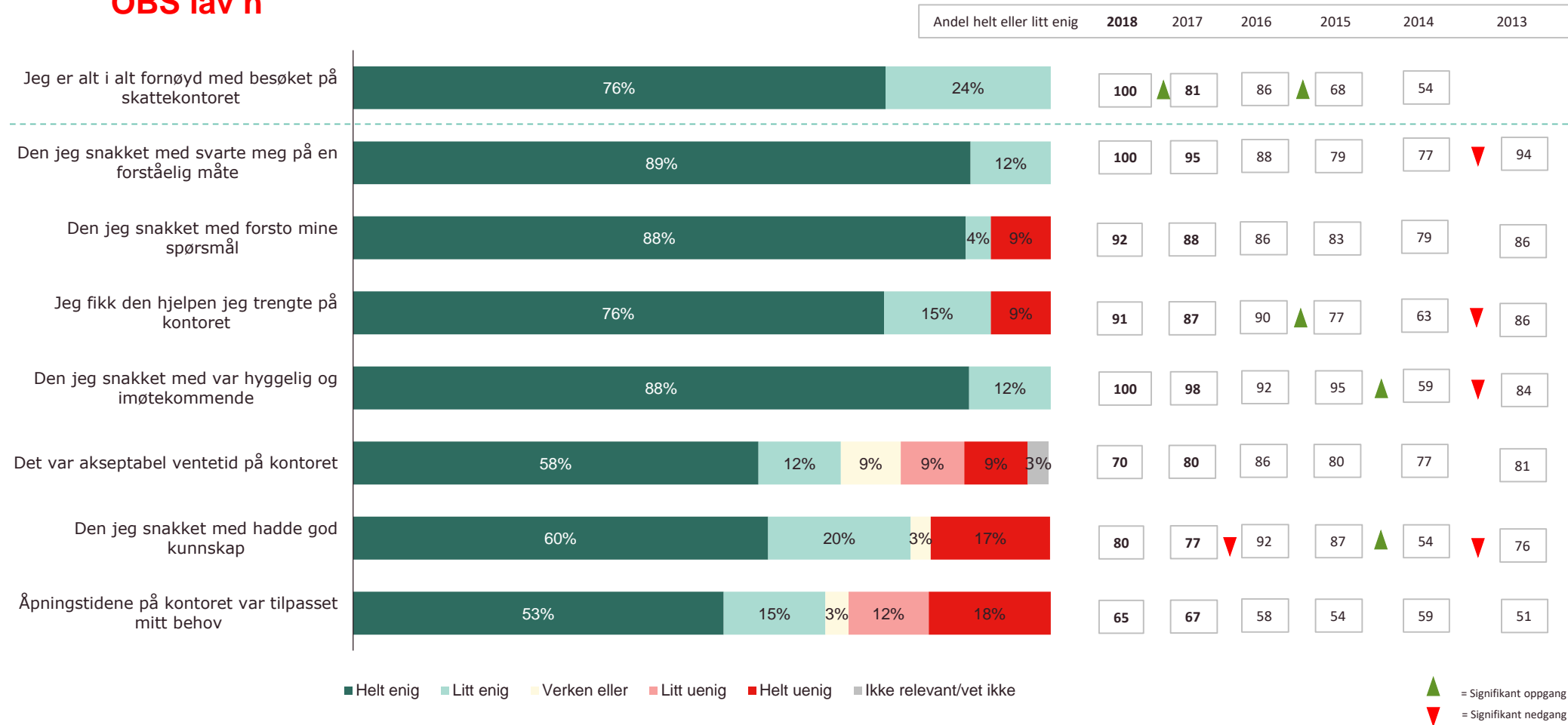
# Kontakt med Skatteetaten via personlig oppmøte på skattekontoret

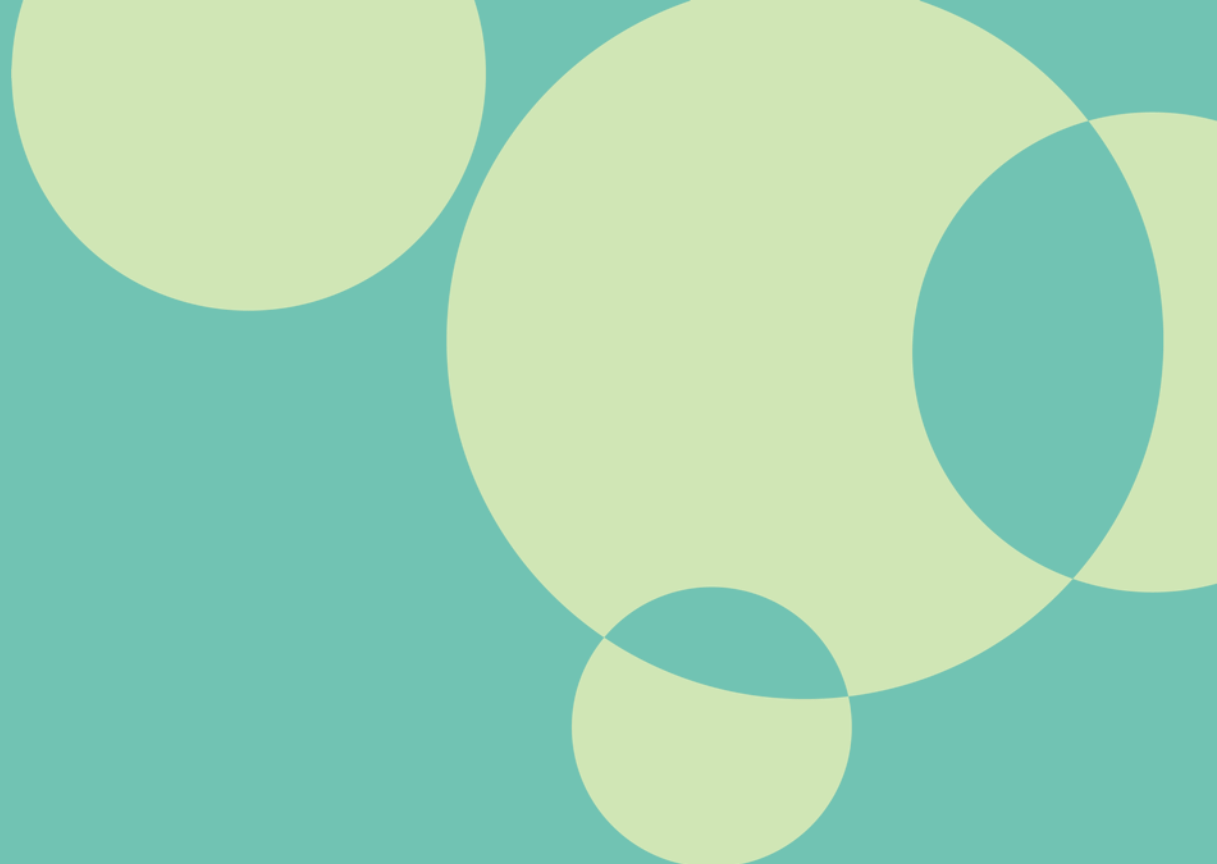
obs: små baser



# Alle som besøkte skattekontoret ved personlig oppmøte er alt i alt fornøyd med besøket – økning fra 2017

**OBS lav n**

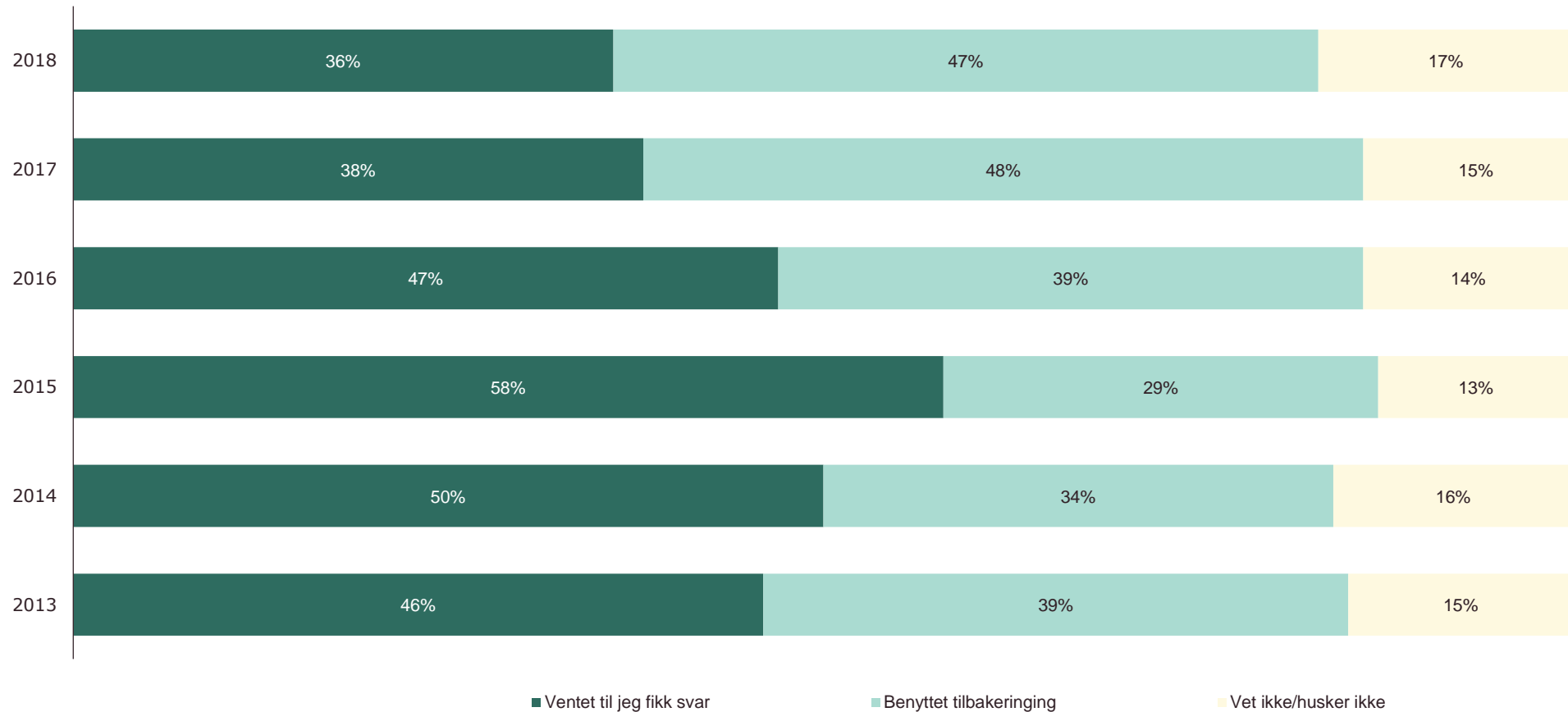




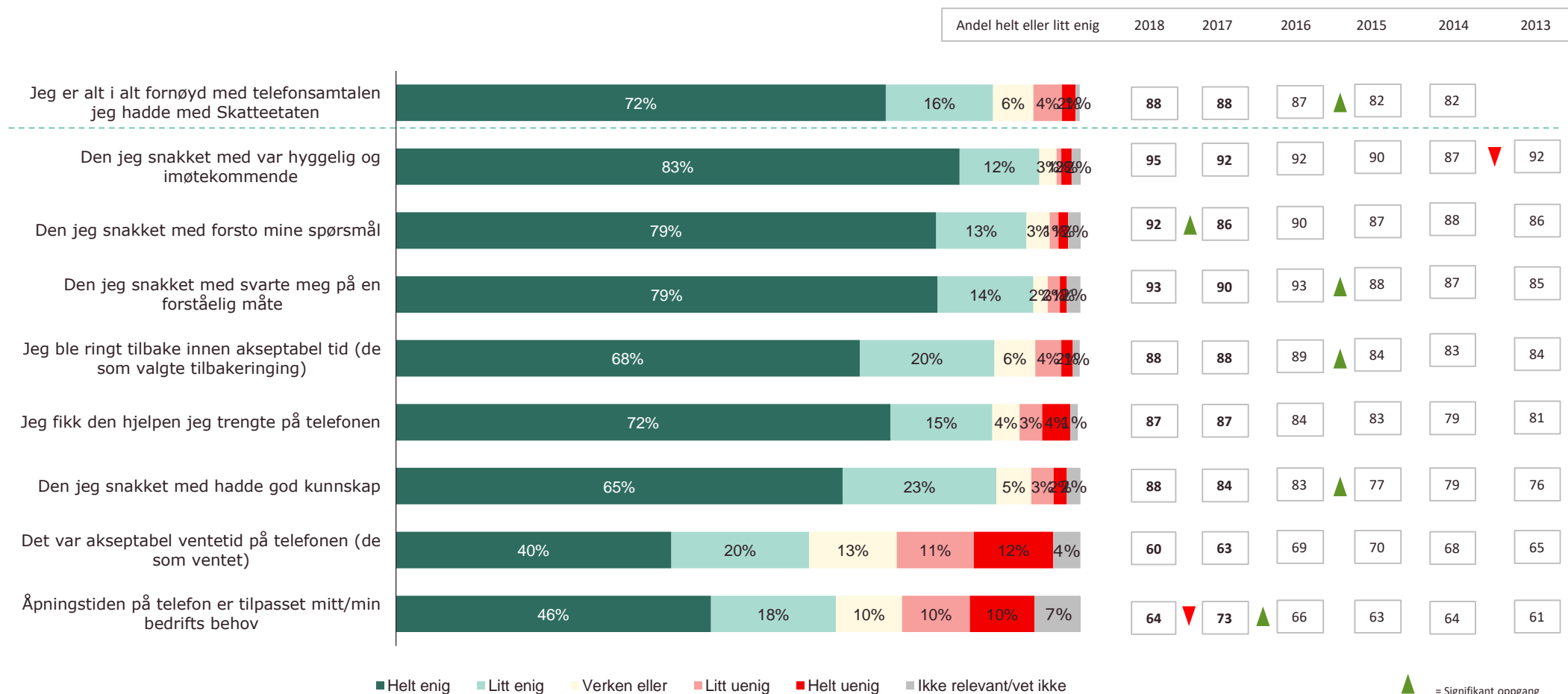
# Kontakt med Skatteetaten via telefon



# Andelen som benytter tilbakeringing har økt de siste årene. En av tre (36 %) venter på svar når de ringer Skatteetaten – 47 % benytter muligheten for tilbakeringing. Stabilt med sammenlignet 2017.



# Nær ni av ti (88 %) er alt i alt fornøyd med telefonsamtalen med Skatteetaten – på nivå med de to foregående årene.



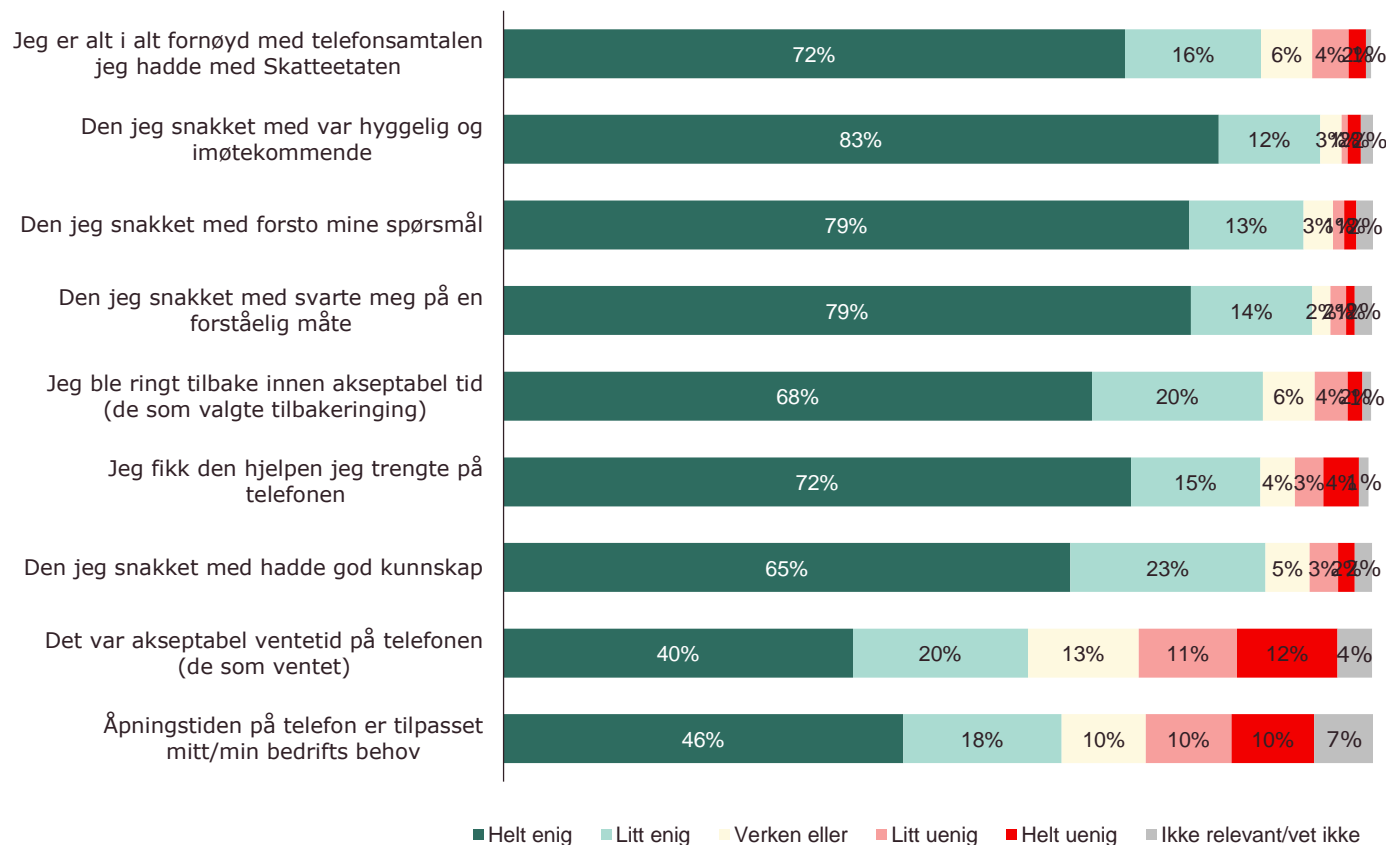
■ Helt enig ■ Litt enig ■ Verken eller ■ Litt uenig ■ Helt uenig ■ Ikke relevant/vet ikke

▲ = Signifikant oppgang  
▼ = Signifikant nedgang

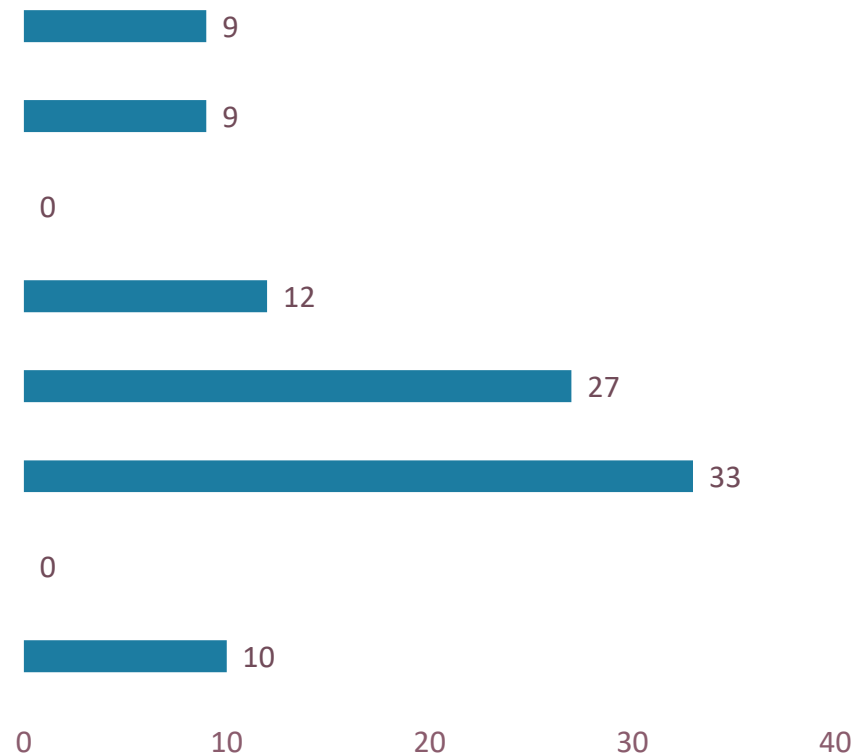


# På telefon er det viktigst at man snakker med noen med god kunnskap og at man får den hjelpen man trenger

## DYKTIGHET:



## VIKTIGHET:



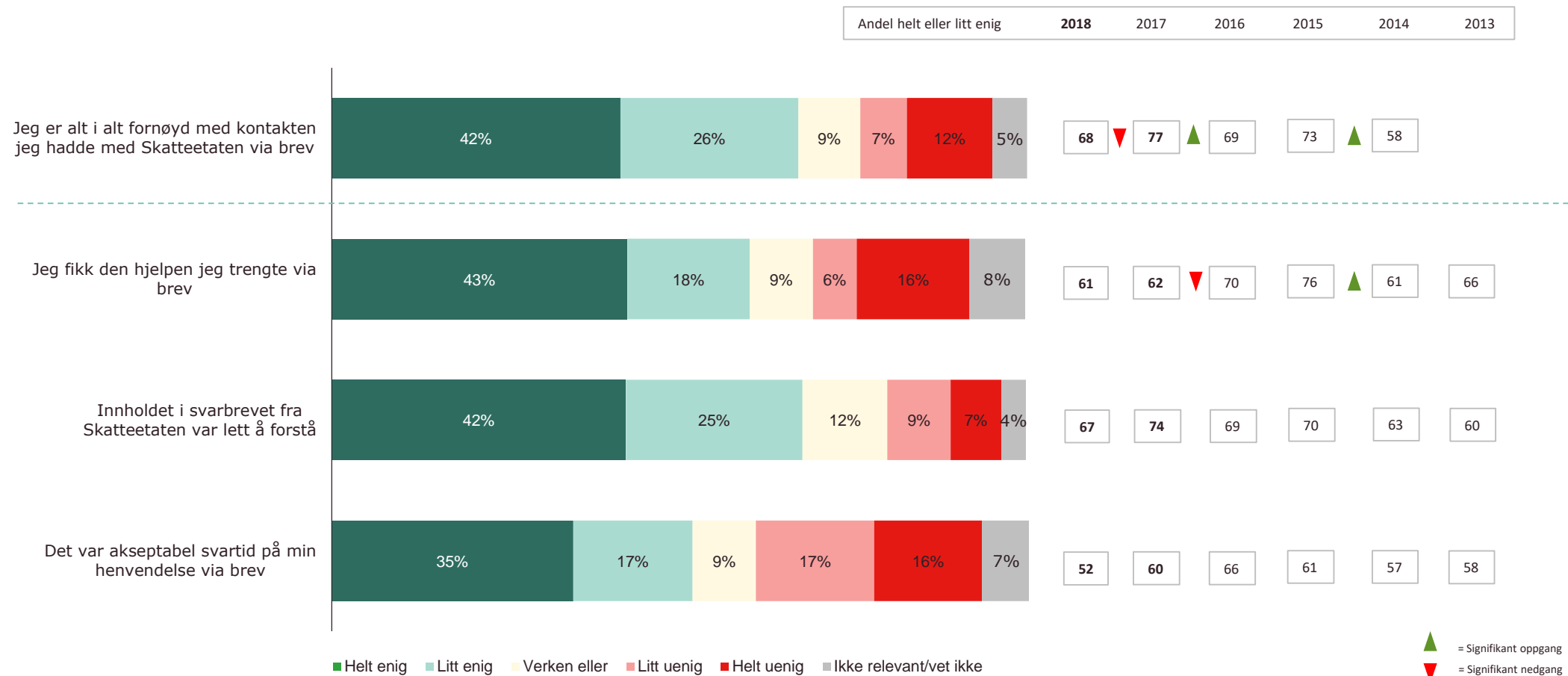




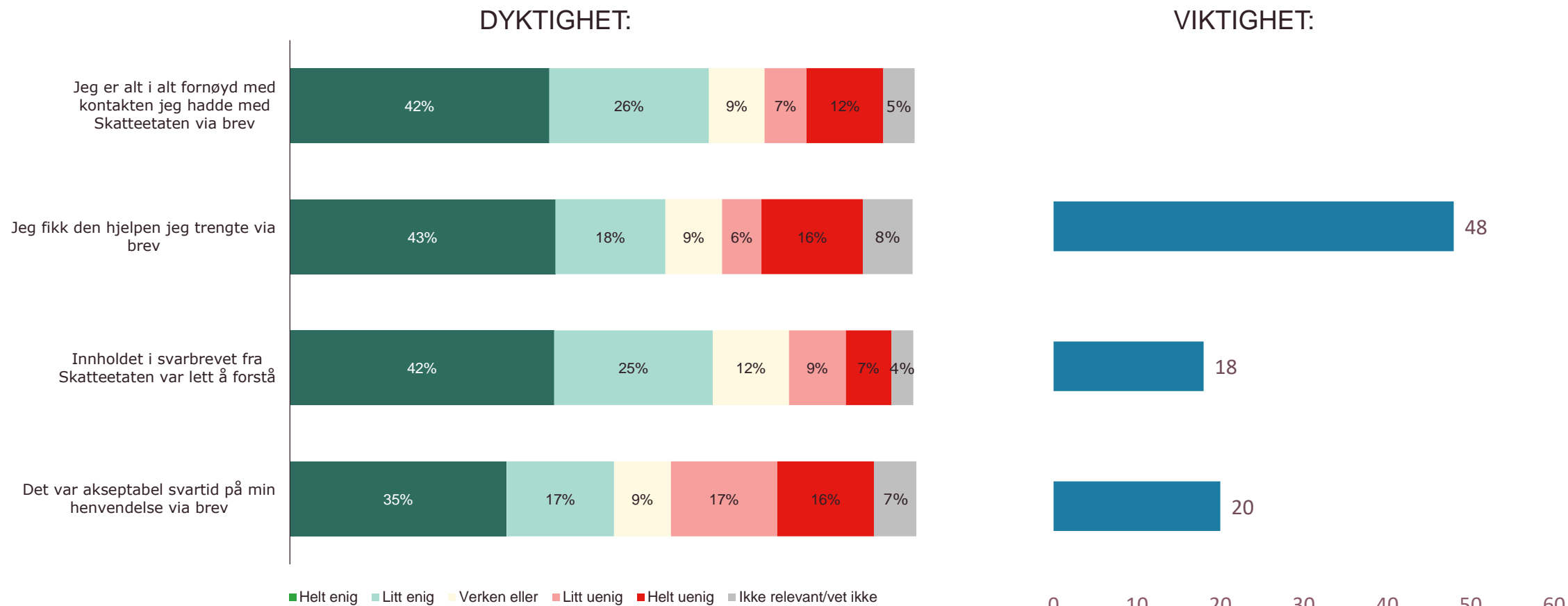
# Kontakt med Skatteetaten via brev



# Overordnet tilfredshet med Skatteetaten når det gjelder kommunikasjon via brev er i underkant – tilbakegang fra 2017.



# Å få hjelpen man trenger via brev er den viktigste variabelen for alt i alt tilfredshet

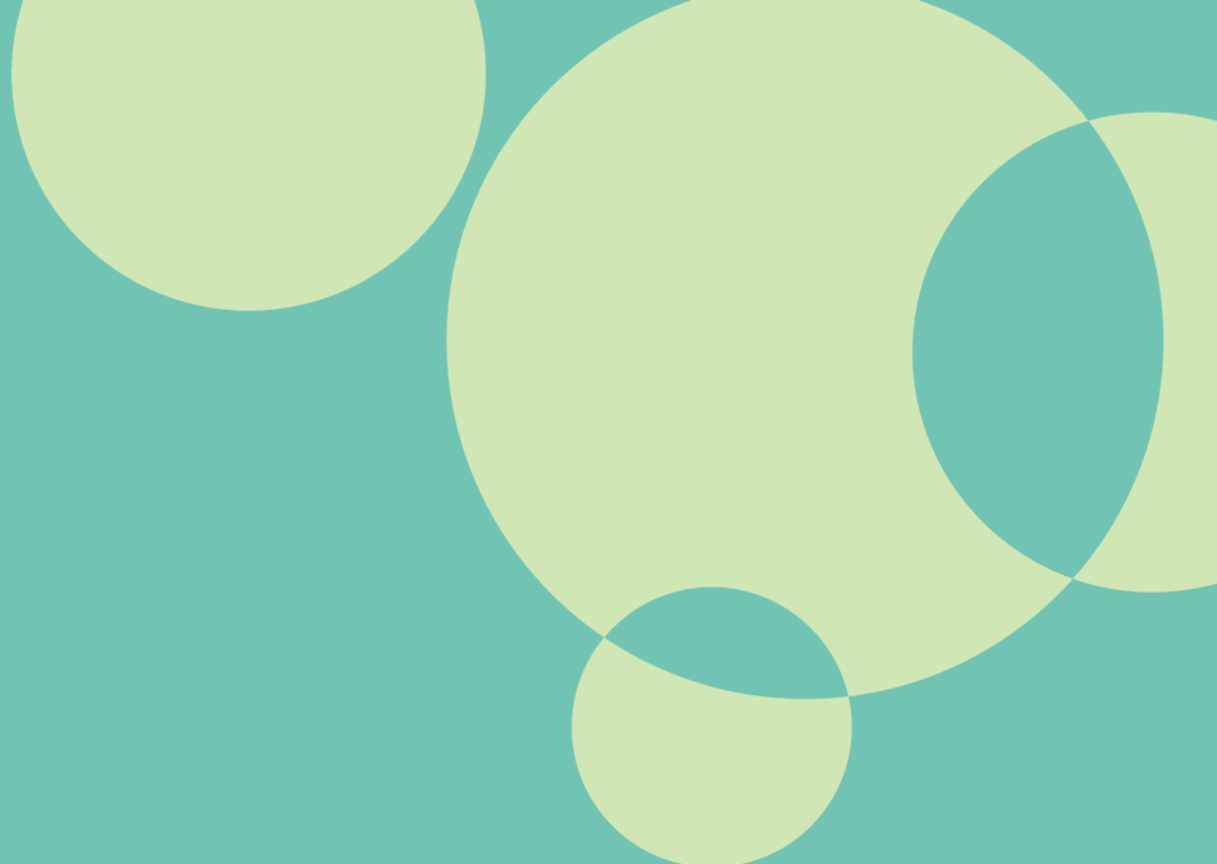


n= 174



Jeg skal nå lese opp noen utsagn om din kontakt med Skatteetaten via brev, i bedriftssammenheng og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: Kontakt med Skatteetaten med brev

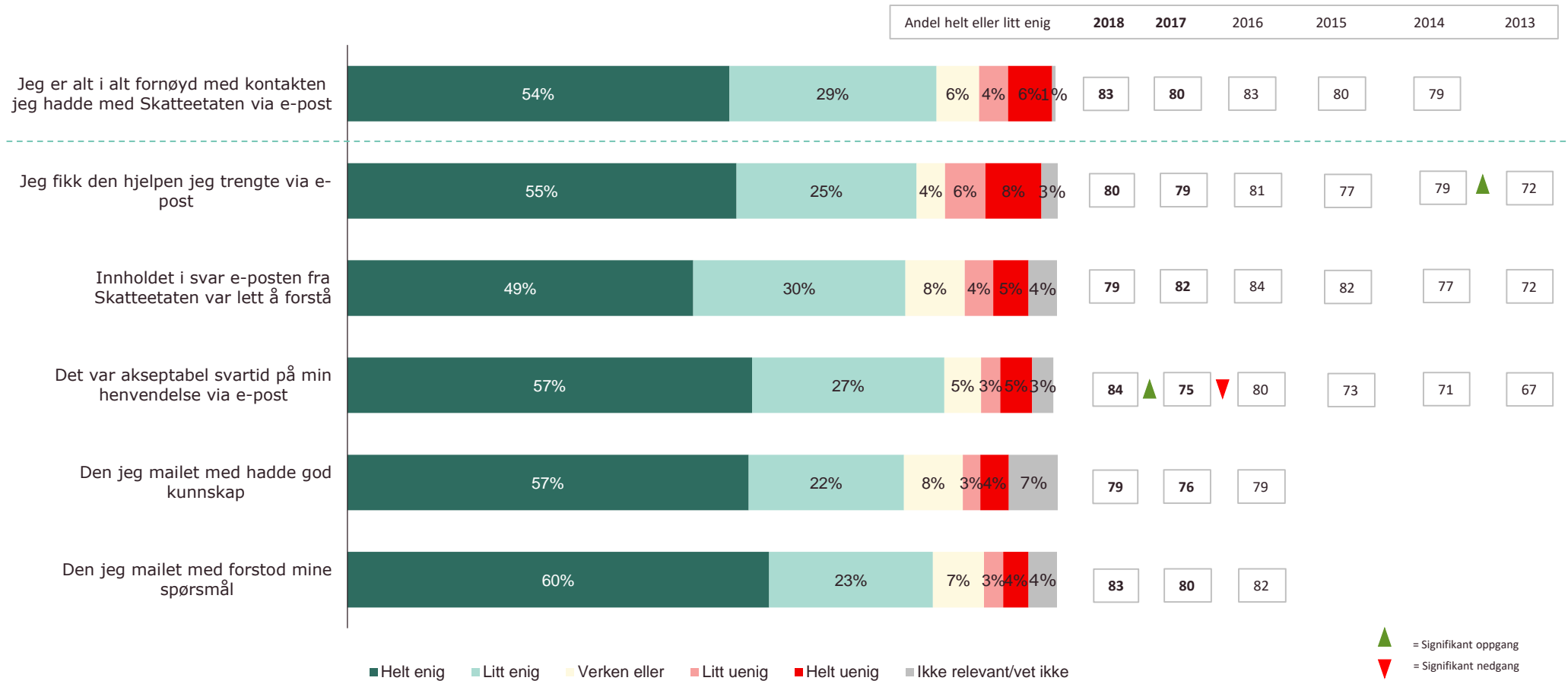




# Kontakt med Skatteetaten via e-post



# Lite endring i tilfredshet med Skatteetaten når det gjelder kommunikasjon via e-post – svartid oppe på 2016 nivå



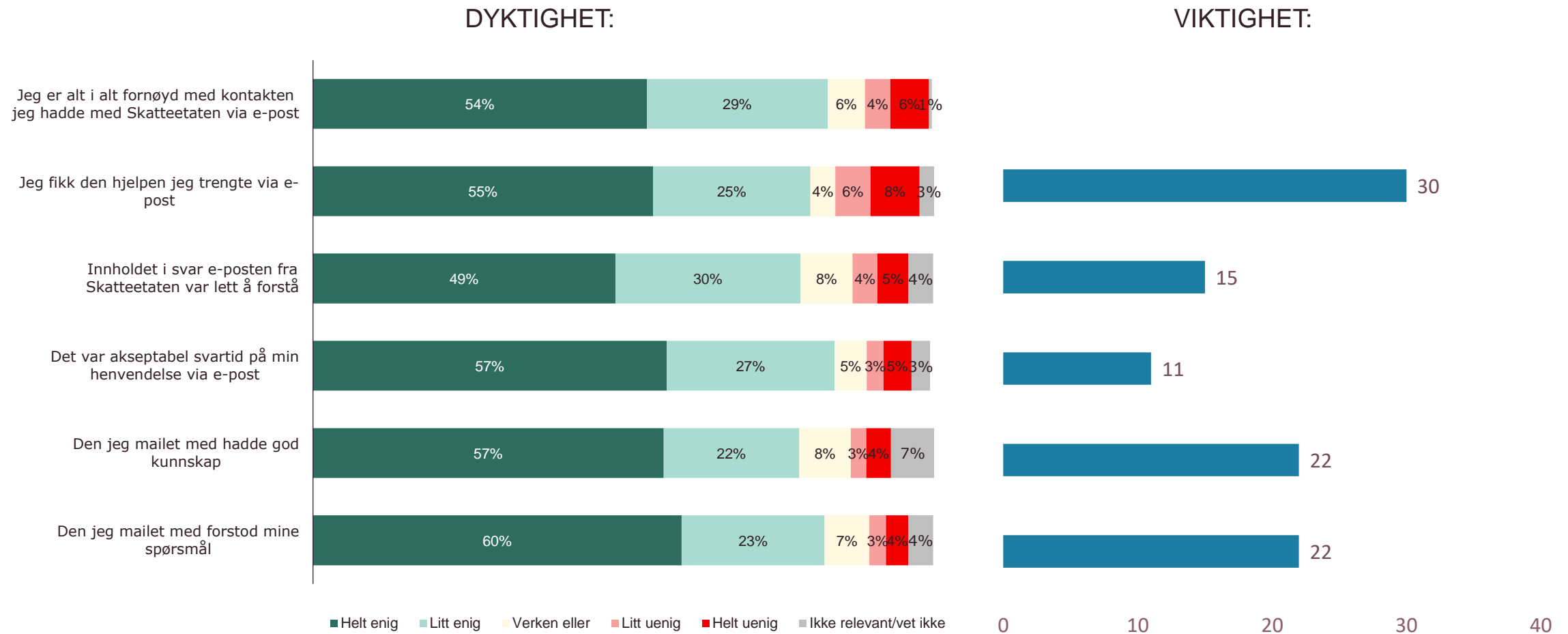
n= 327

? Jeg skal nå lese opp noen utsagn om din kontakt med Skatteetaten i bedriftssammenheng via e-post, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: Kontakt med Skatteetaten via e-post

\* lagt til to nye alternativer i 2016



# Å få hjelpen man trenger via e-post er viktigste driver for alt i alt tilfredshet med kanalen



n= 327

?

Jeg skal nå lese opp noen utsagn om din kontakt med Skatteetaten i bedriftssammenheng via e-post, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: Kontakt med Skatteetaten via e-post

\* lagt til to nye alternativer i 2016

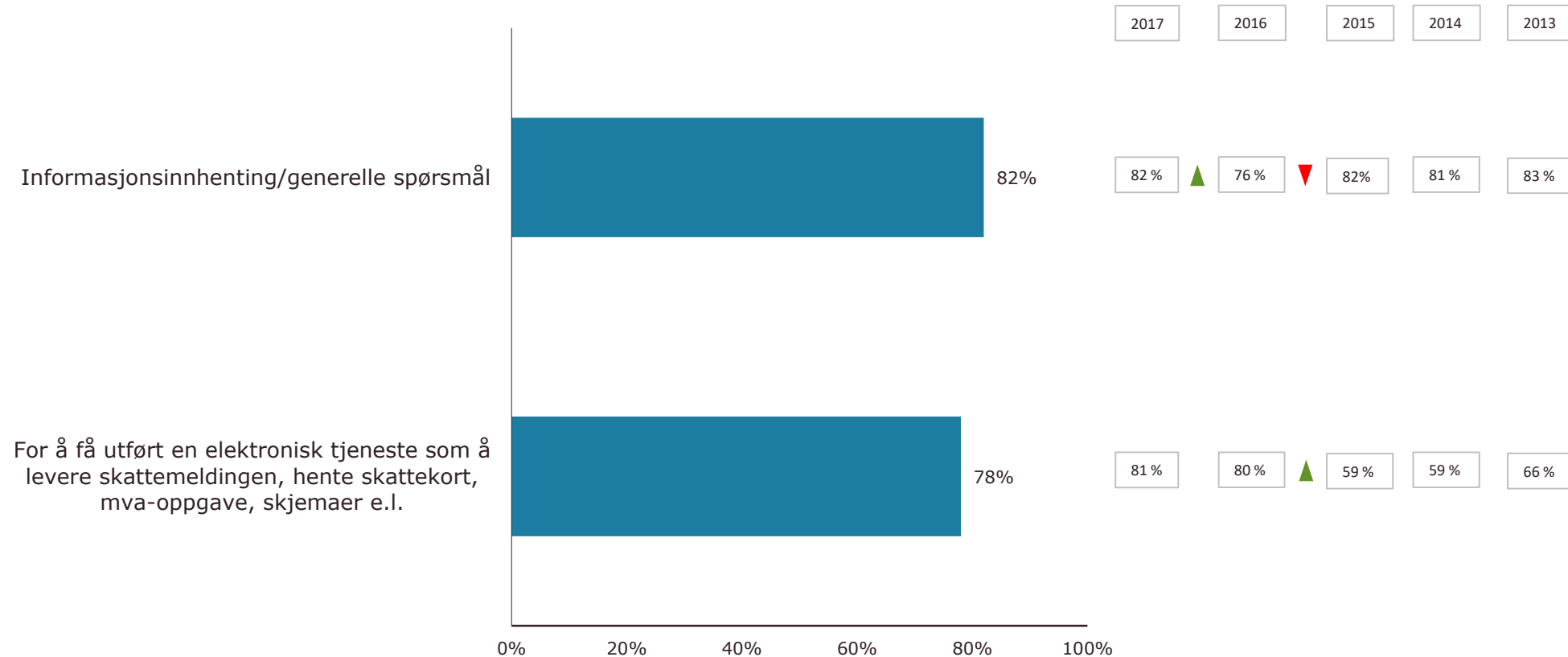




**Besøk på [Skatteetaten.no](https://www.skatteetaten.no)**



# 8 av 10 har besøkt skatteetaten.no for informasjonsinnhenting og få utført en elektronisk tjeneste



n= 757

?

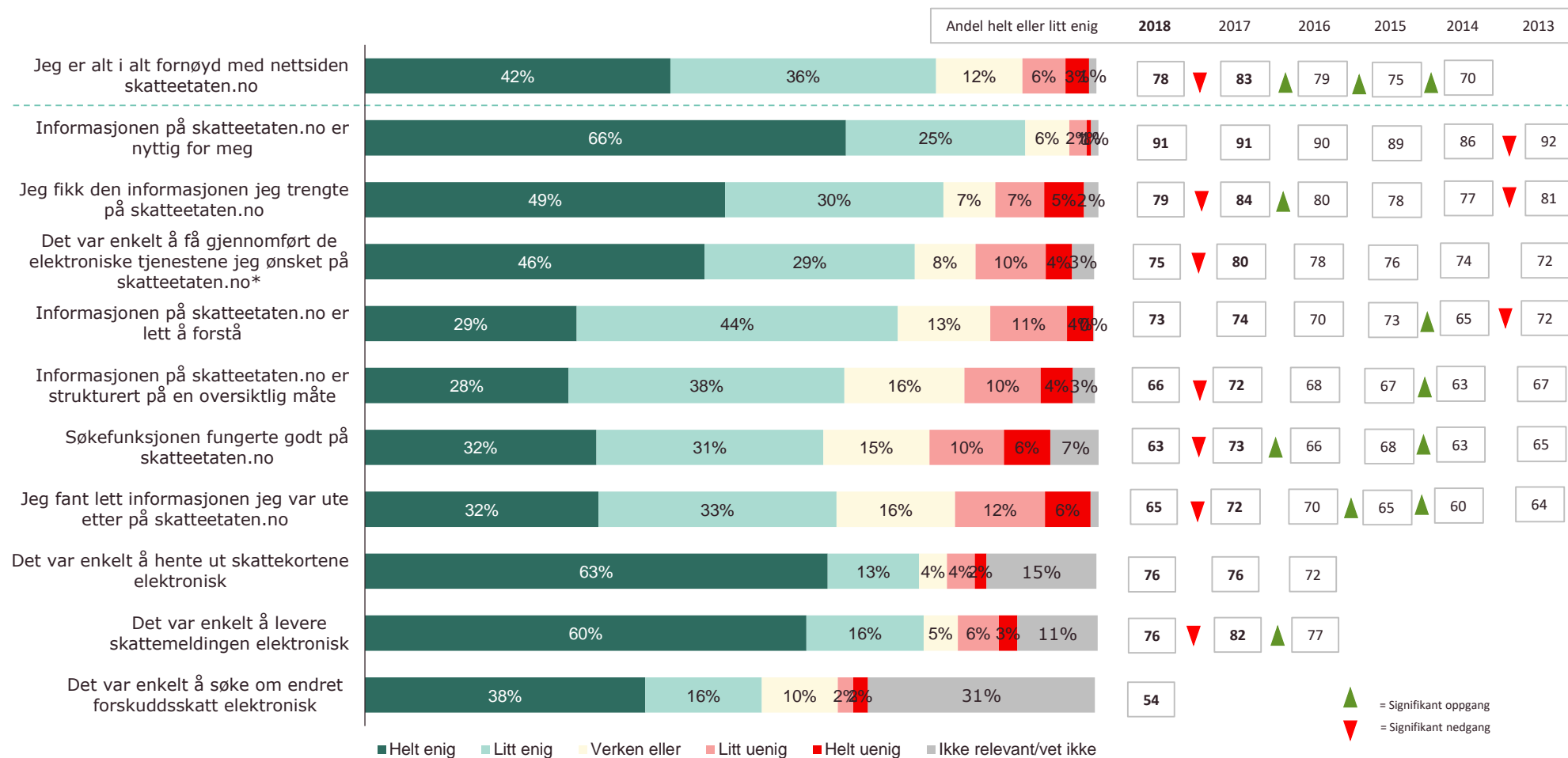
Tenk på den eller de gangene du har besøkt Skatteetatens nettside skatteetaten.no. I bedriftssammenheng Var det i forbindelse med... Filter: *Besøkt skatteetaten.no i bedriftssammenheng*

\* mindre endring i alternativet tilknyttet utførelse av tjenester





# Tilfredshet med skatteetaten.no går tilbake for første gang – på nivå med 2016



n= 757/592

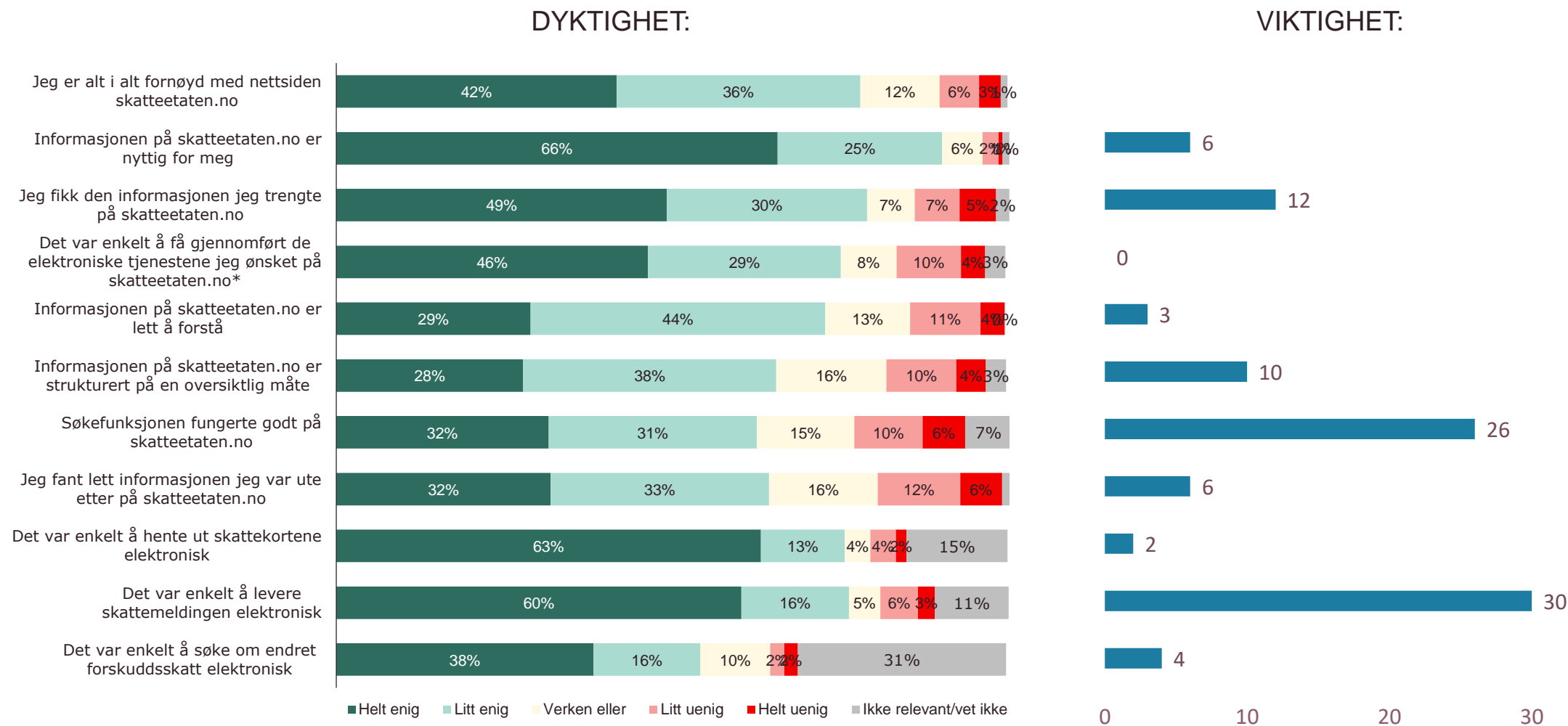


Jeg skal nå lese opp noen utsagn knyttet til Skatteetatens nettside skatteetaten.no, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: *Besøkt skatteetaten.no i bedriftssammenheng*

\* nye alternativ lagt til i 2016 og ett nytt i 2018



# Viktigste drivere for tilfredshet med skatteetaten.no er at søkefunksjonen fungerte godt og at det er enkelt å levere skattemeldingen elektronisk

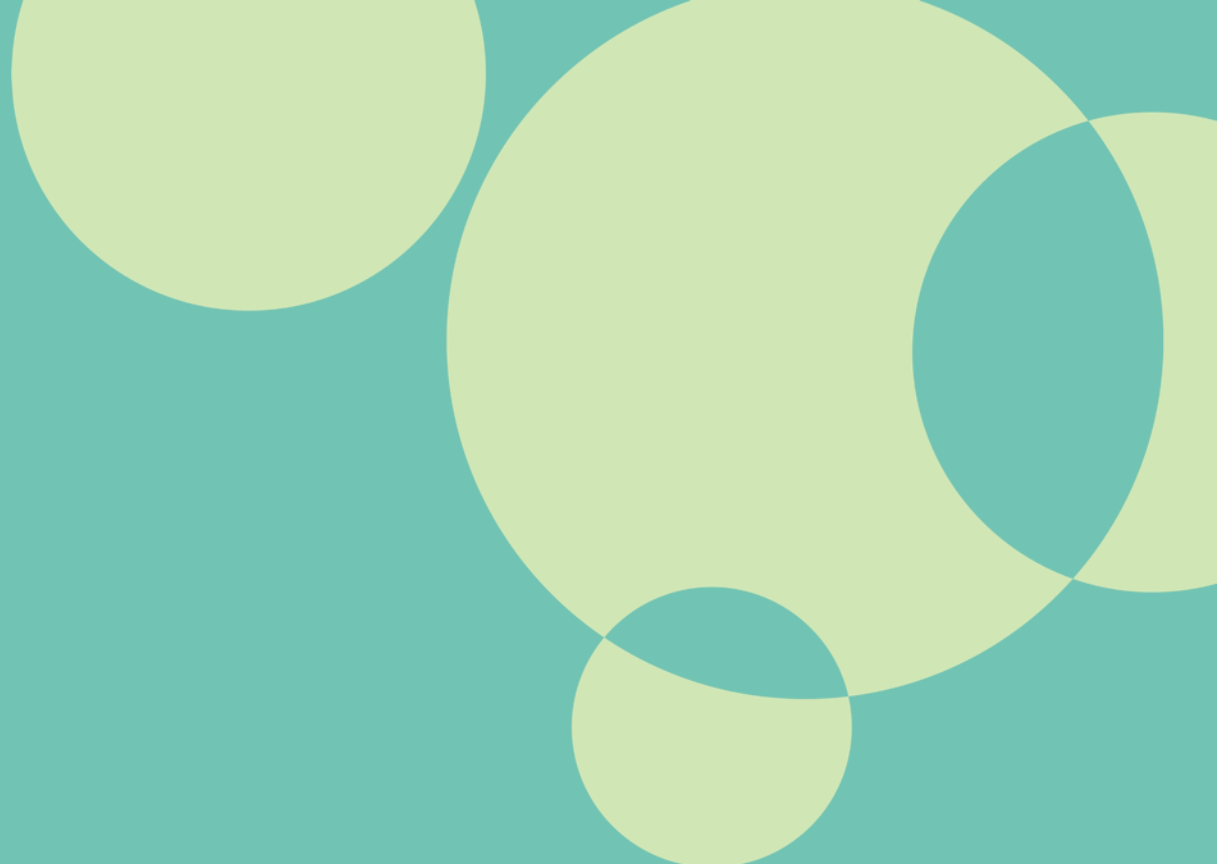


n= 766

? Jeg skal nå lese opp noen utsagn knyttet til Skatteetatens nettside skatteetaten.no, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: *Besøkt skatteetaten.no i bedriftssammenheng*

\* lagt til to nye alternativer i 2016 \*et nytt alternativ lagt til i 2018

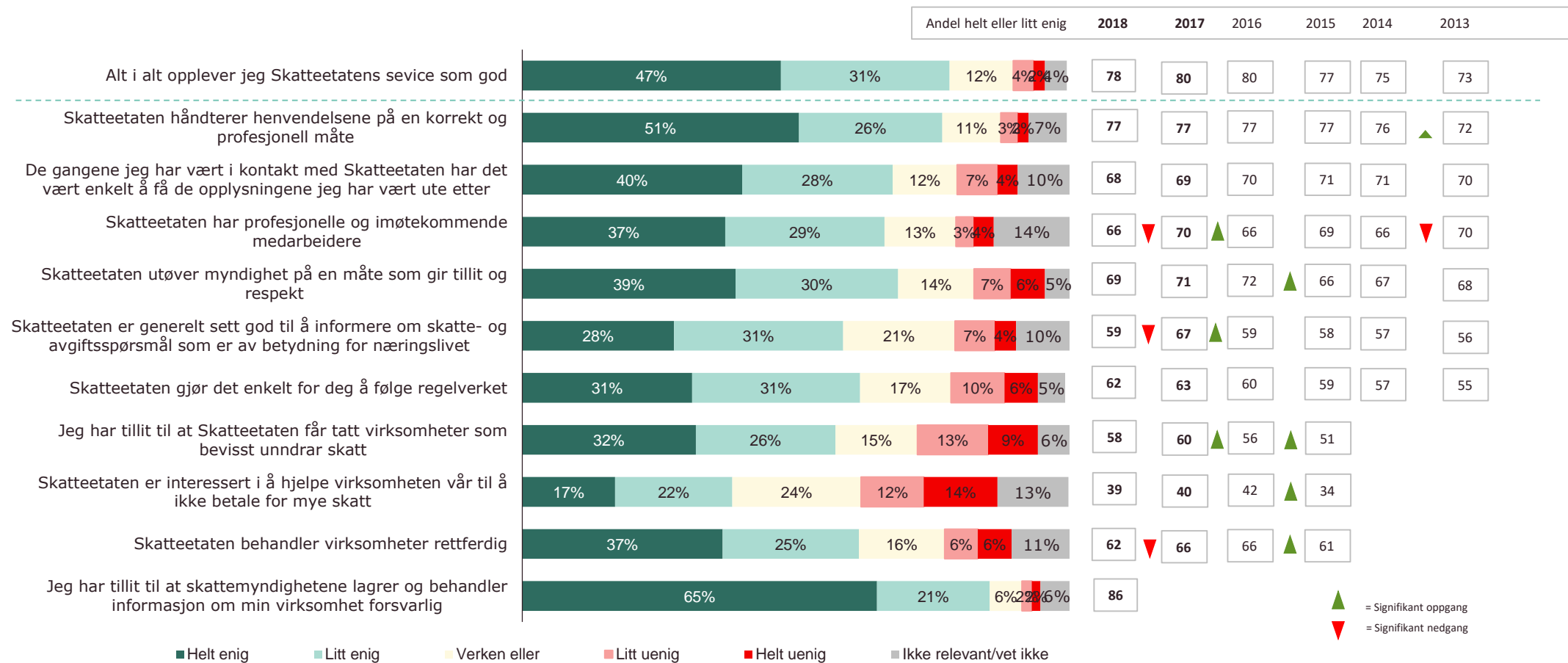




# Overordnet vurdering av Skatteetaten



# Fire av fem (78 %) opplever Skatteetatens service alt i alt som god



n= 1200

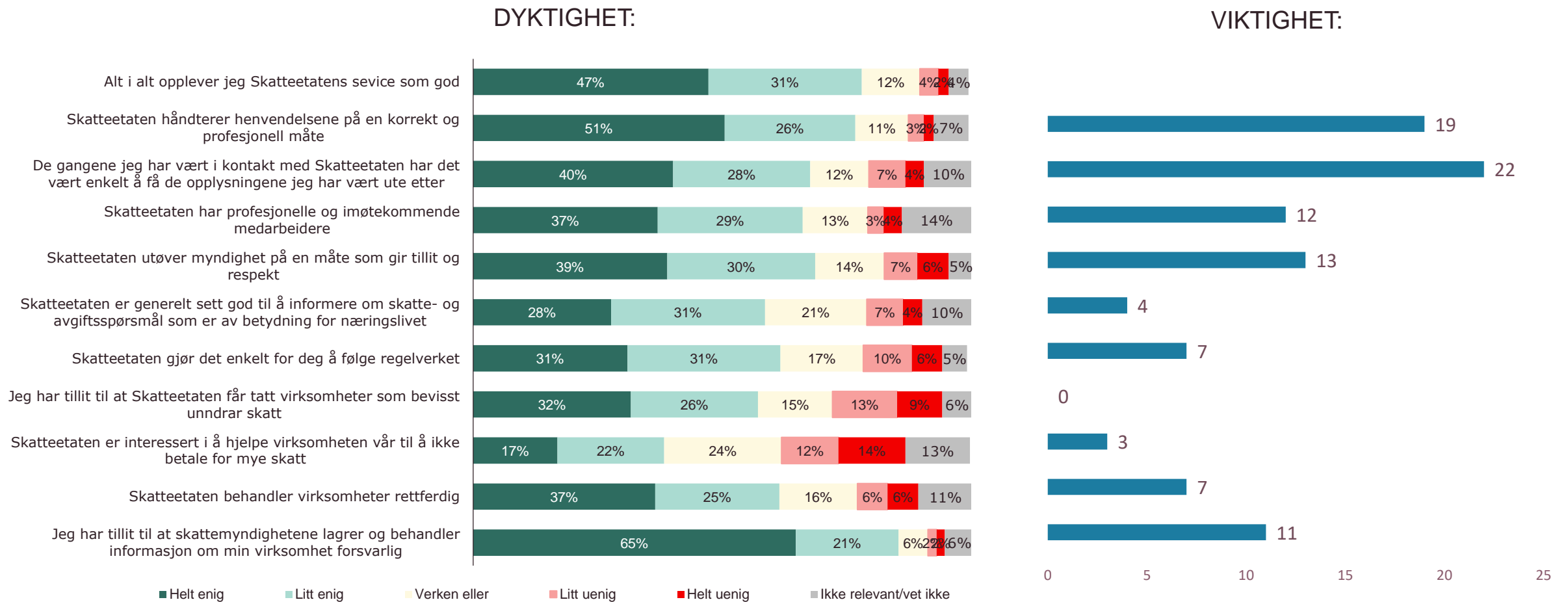
?

Jeg skal nå lese opp noen utsagn om Skatteetaten og ønsker at du forteller hvor enig eller uenig du er i de enkelte utsagnene. Når du svarer ønsker jeg at du gjør det på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten i bedriftssammenheng. Filter: Alle

\*et nytt alternativ lagt til i 2018



# Det viktigste er at det er enkelt å få de opplysningene man trenger når man er i kontakt med Skatteetaten og at Skatteetaten håndterer henvendelser korrekt og profesjonelt



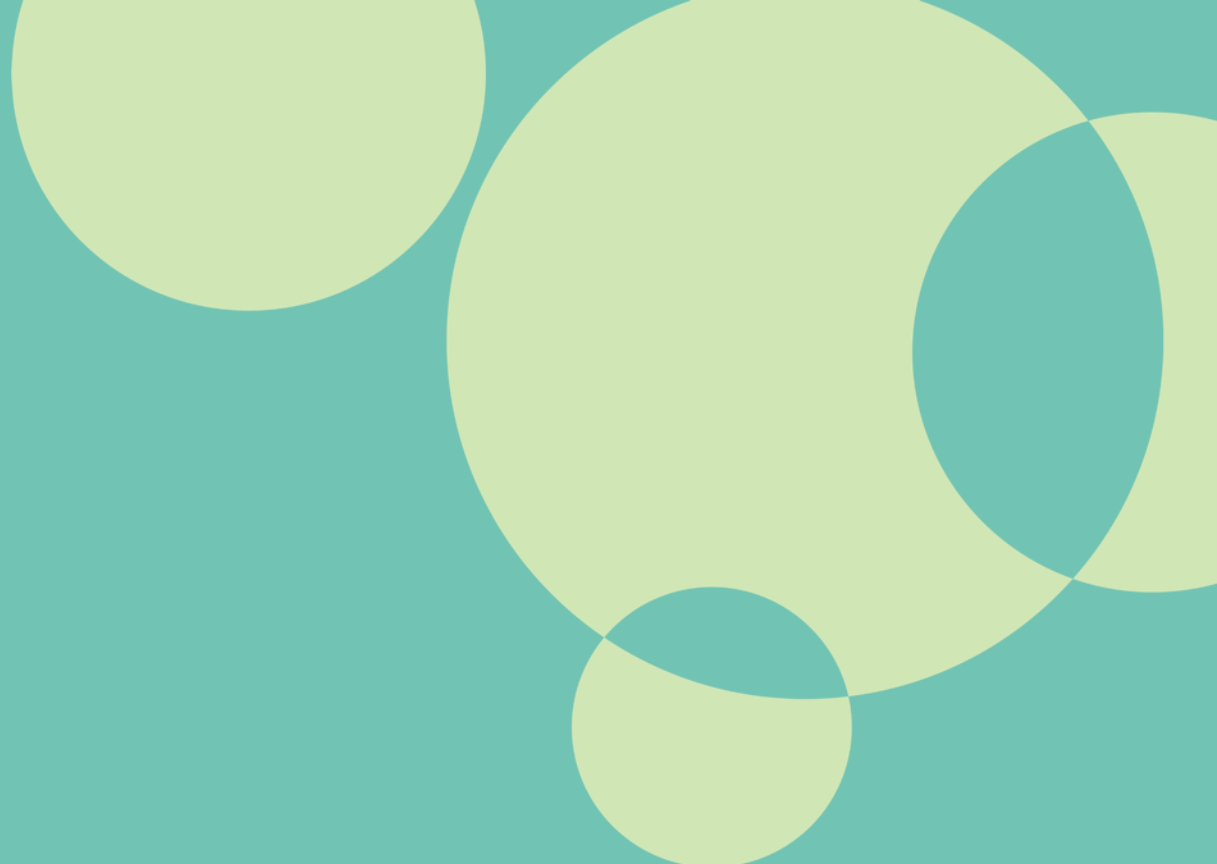
n= 1200

?

Jeg skal nå lese opp noen utsagn om Skatteetaten og ønsker at du forteller hvor enig eller uenig du er i de enkelte utsagnene. Når du svarer ønsker jeg at du gjør det på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten i bedriftssammenheng. Filter: Alle

\*et nytt alternativ lagt til i 2018

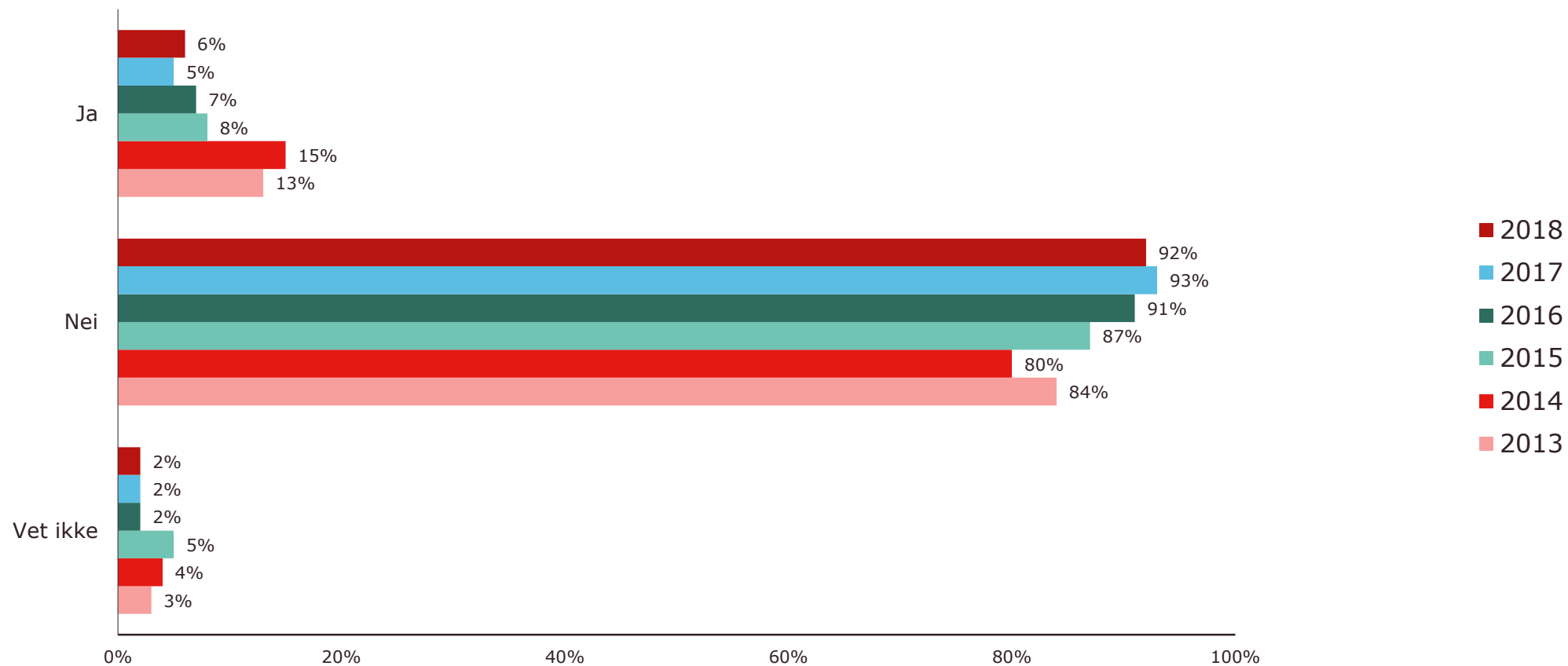




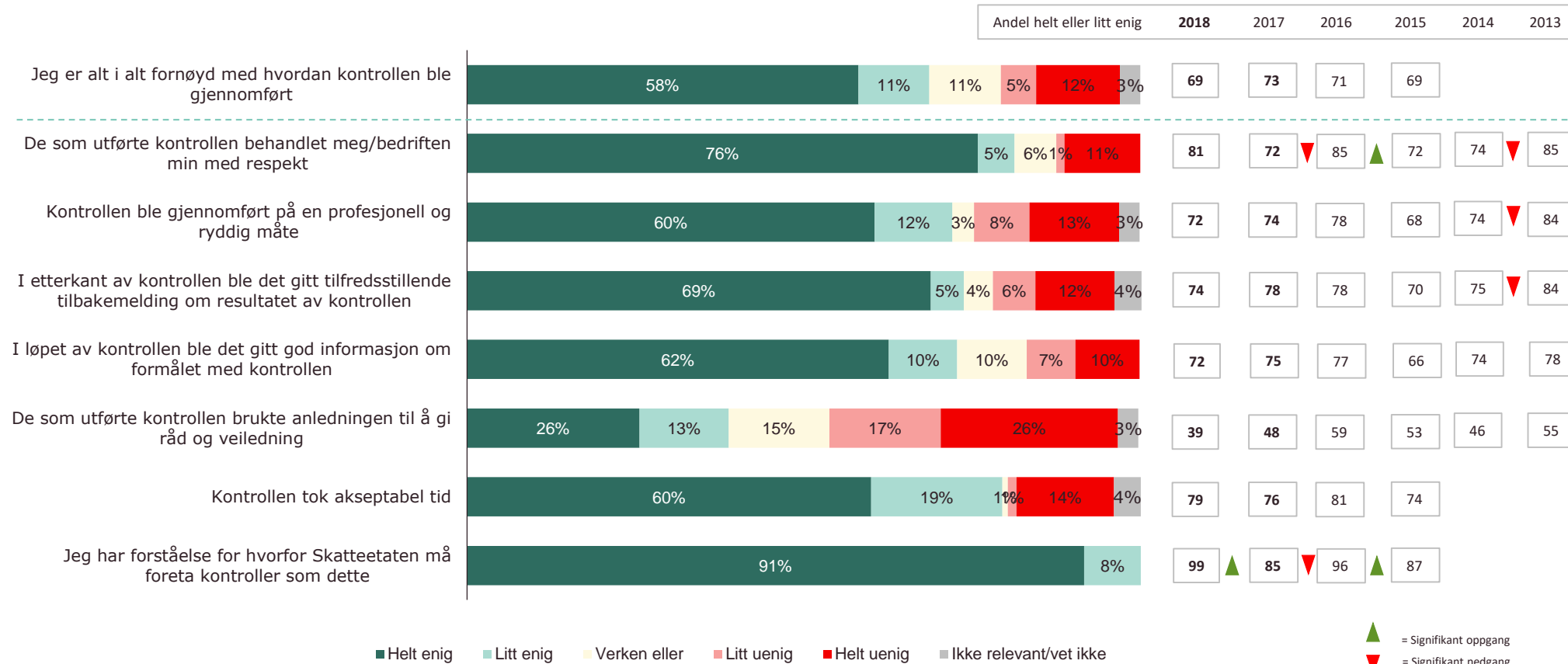
# Kontrollvirksomhet



# 6 % oppgir å ha hatt stedlig kontroll i løpet av de siste 2 årene (ikke sammenlignbart med 2014)



# 7 av 10 (69 %) opplever Skatteetatens kontrollvirksomhet alt i alt som god





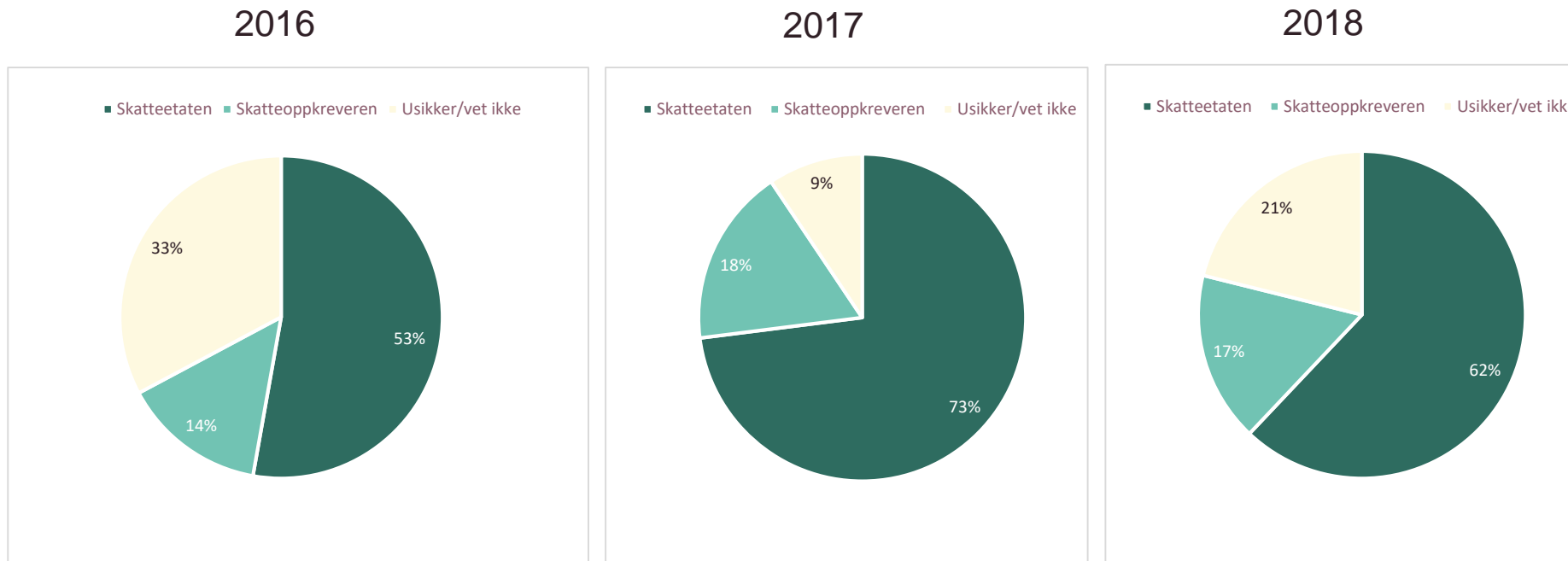
# Hva som kan gjøres bedre i forbindelse med kontroller (åpne svar)

ubeleilig frist i forhold til årstiden...juletider  
Sende personer som ikke er så overlegne og frekke.  
Sende kompetent personell.  
Regnskapssystemet. Alltinn takler ikke mengder av data. De måtte brenne cd som de måtte sende i posten. Tungvint over altinn.  
raskere tilbakemeld på skriftlige henvendelser, bruke en annen kontakt måte enn brev  
Raskere behandling og mere informasjon.  
Orientert mer, gitt tilbakemelding om hva de gjorde og hva de fant. Det var et overgrep mere eller mindre, han snakker om bakgrunnen av kontrollen  
Mindre tid  
Mer profesjonelle mennesker  
Mer interessert i bedriftens hverdag, og ikke kun kontrollen.  
Mer informasjon, om begrunnelsen for kontrollen, mer informasjon i ettertid.  
mer informasjon  
mer effektiv  
Melde ifra at de kom og ikke komme på kveldstid med uniformert politi.  
Kunne vært mer imøtekommende og diskuterende i henhold til resultatet

Kunne brukt mindre tid  
kun info om kontroll i forkant  
kommer inn med holdningen at de har gjort noe galt, selv om det ikke er saken.  
kunne hatt mer respekt generelt  
Infoskriv i forkant av kontrollen.  
informasjon om årsak/ hensikt  
Ikke si at ting er i orden når det ikke er det. Fikk bot i etterkant.  
ikke bruke så lang tid  
Henvendelser, at folk må bevise at de er unnskyldig.  
har ingenting å skjule, en ok kontroll  
ha forståelsen for saken.  
gjort det mindre dramatisk, mye folk på en gang  
Gitt tilbakemelding  
Gitt lengre tidsfrister. De brukte lang tid mens vi fikk korte tidsfrister. Føltes urettferdig.  
Gitt en tilbakemelding i etterkant.  
Fått sendt dokumentasjonen pr epost  
Fortalt ikke hvorfor de var her, har ikke kommet med tilbakemelding før etter 1 år  
De kunne hatt en dialog med oss underveis.  
de kunne ha litt mere kunnskap selv om hvorfor de gjorde det  
De burde ringt eieren og ikke bare gå inn i en butikk med tjueråring. Resultatet ble sykemeldinger osv. De må foreta kontroller på andre måter. De kom inn i butikk med blant annet politi og må håndtere dette annerledes.  
behandles som en små bedrift istedenfor samme krav som en stor bedrift  
bedre info

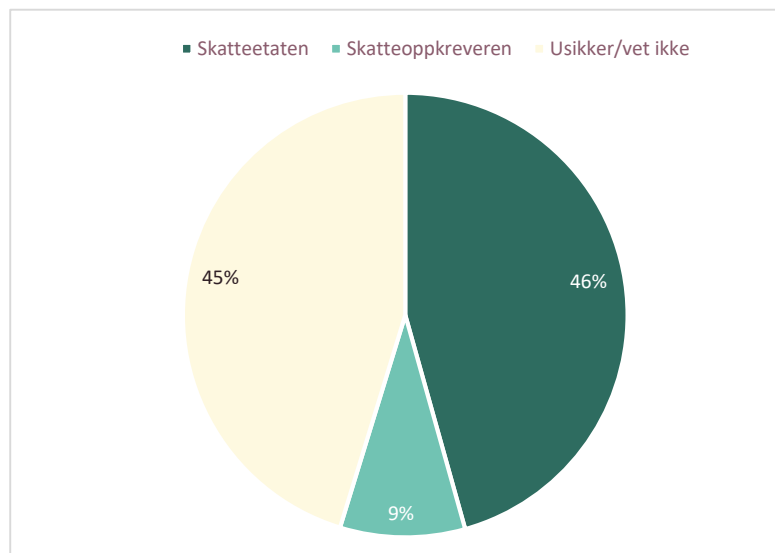


# 62 % oppgir at det var Skatteetaten som utførte kontrollen (feilmarginer på 16 prosentpoeng)

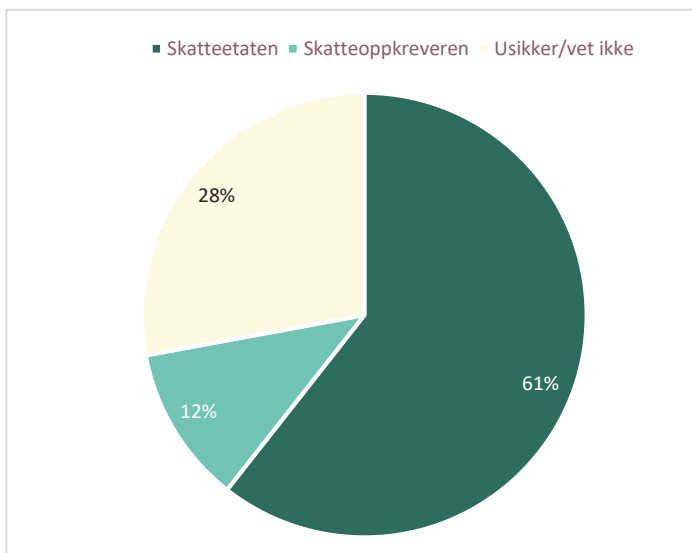


# Kontrollørene legitimerte seg i ett av to tilfeller (feilmarginer på 16 prosentpoeng)

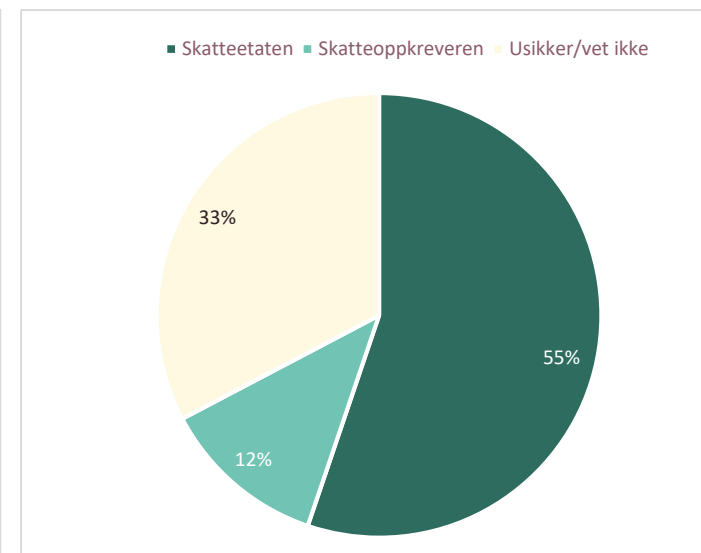
2016

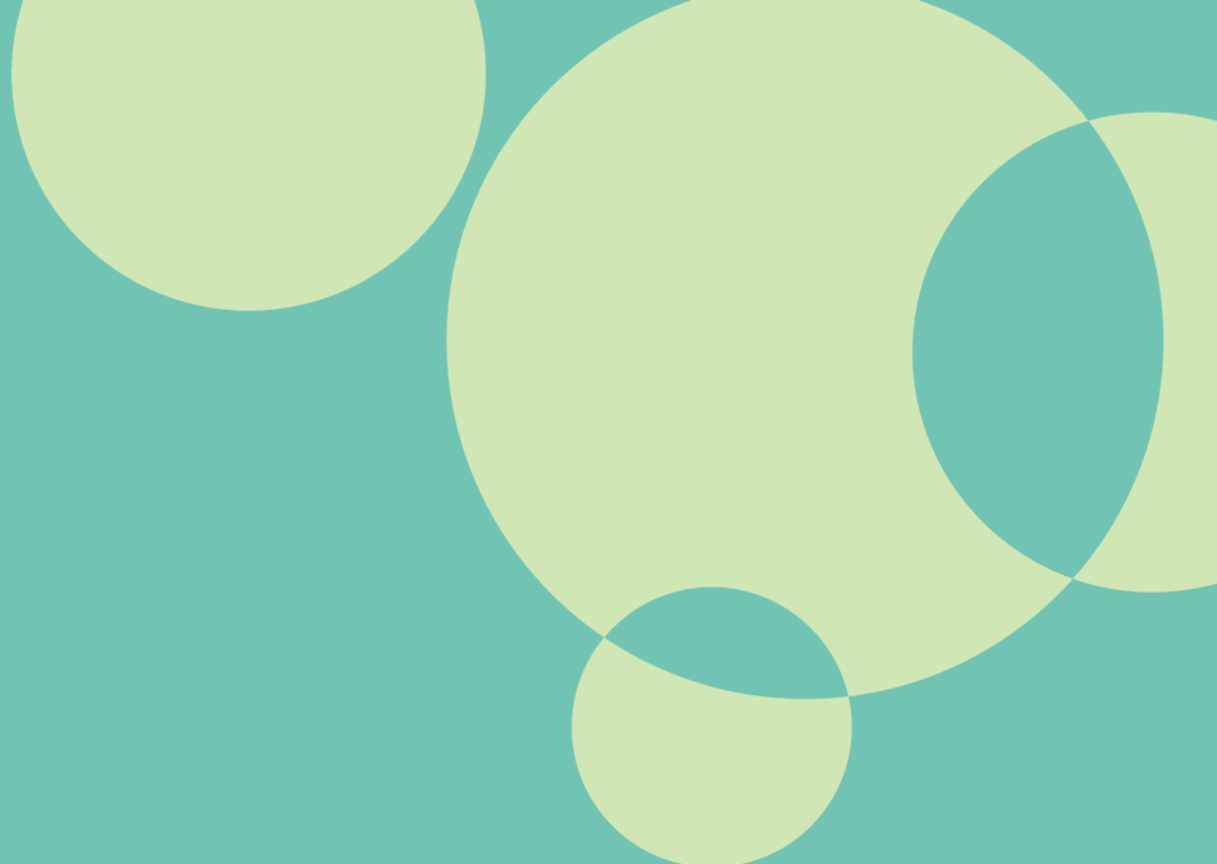


2017



2018

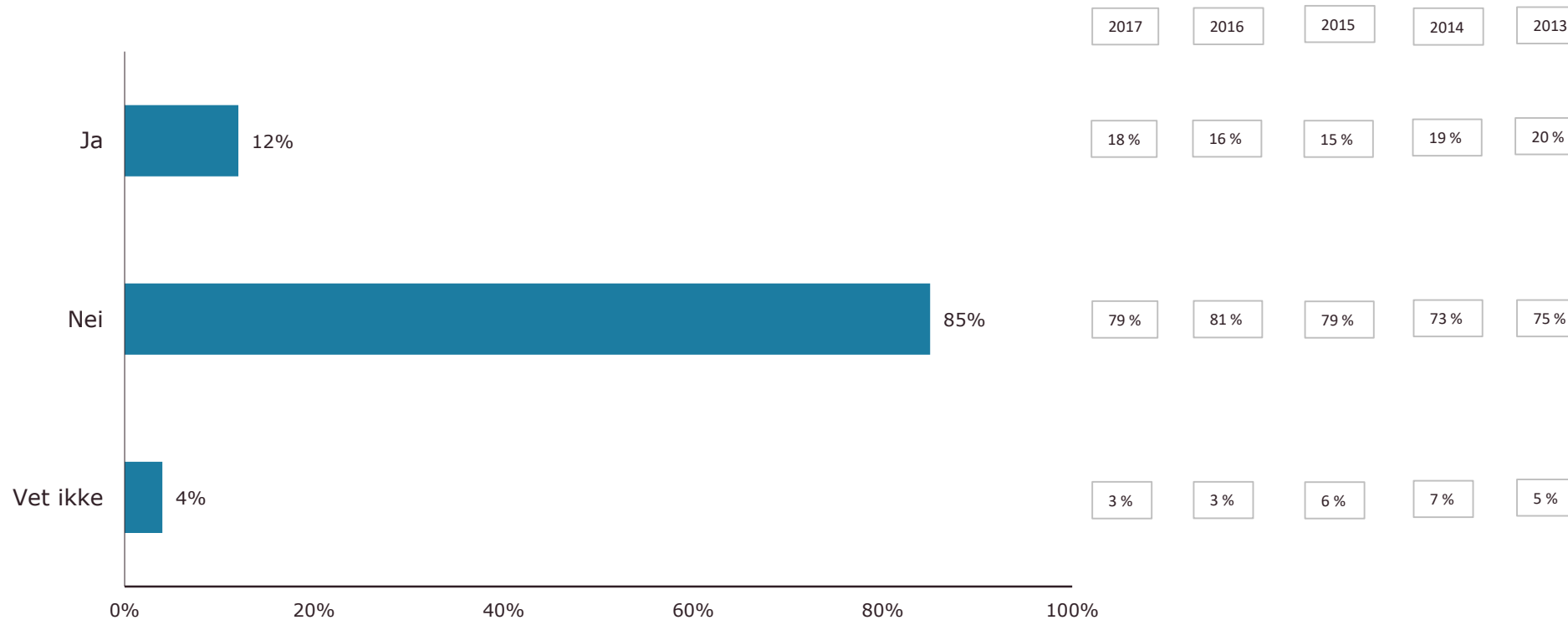




# Saksbehandling



# 12 % oppgir å ha hatt sak(er) til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 2 årene – dette er en nedgang fra 2017



n= 1200

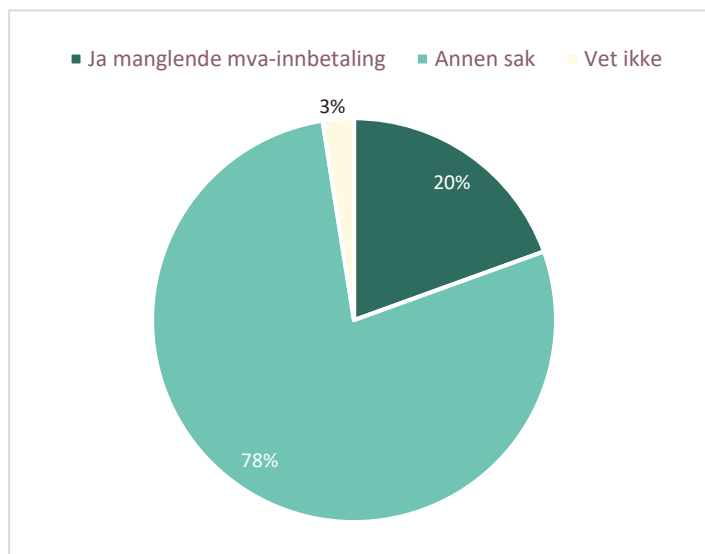
? Så litt om saksbehandling- Har din bedrift hatt saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 2 årene? \* Filter: Alle

\* det ble endret fra siste 5 år til siste 2 år i 2015

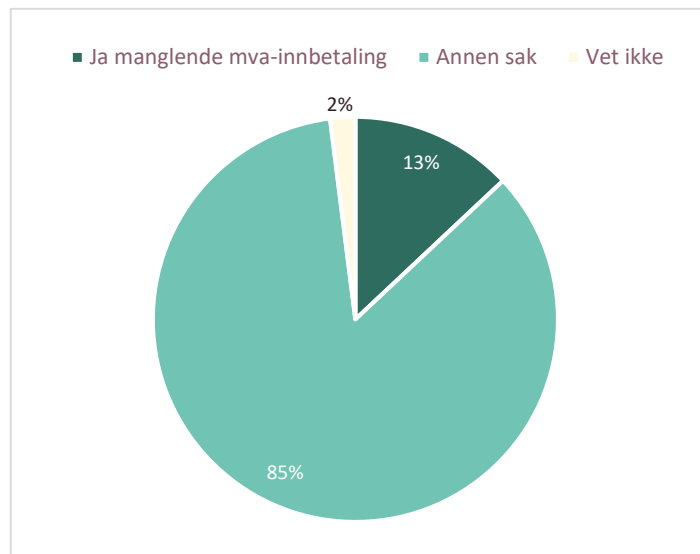


# 15 % av sakene gjaldt manglende innbetaling av merverdiavgift

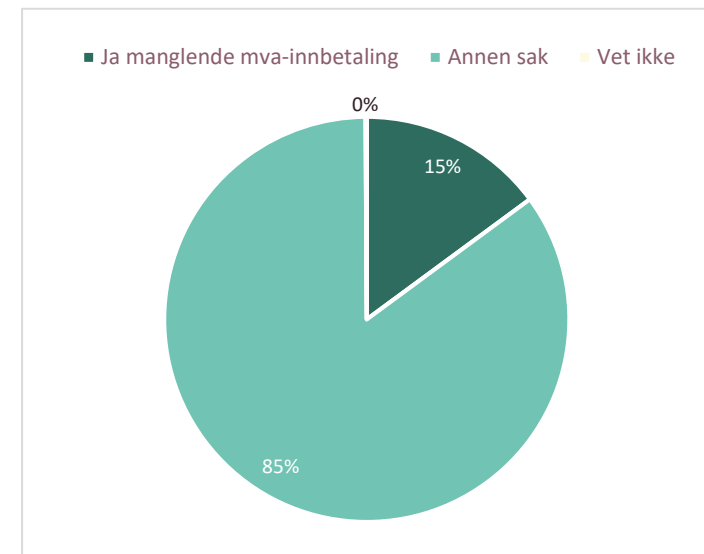
2016



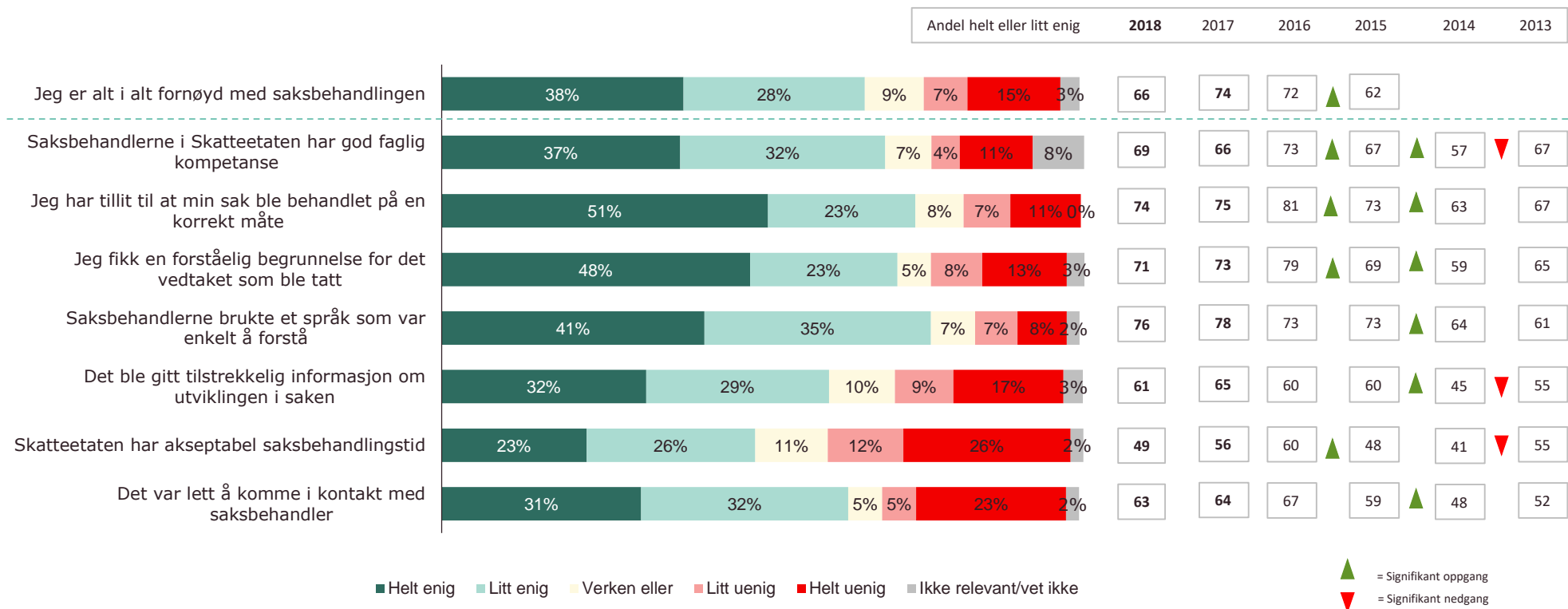
2017



2018

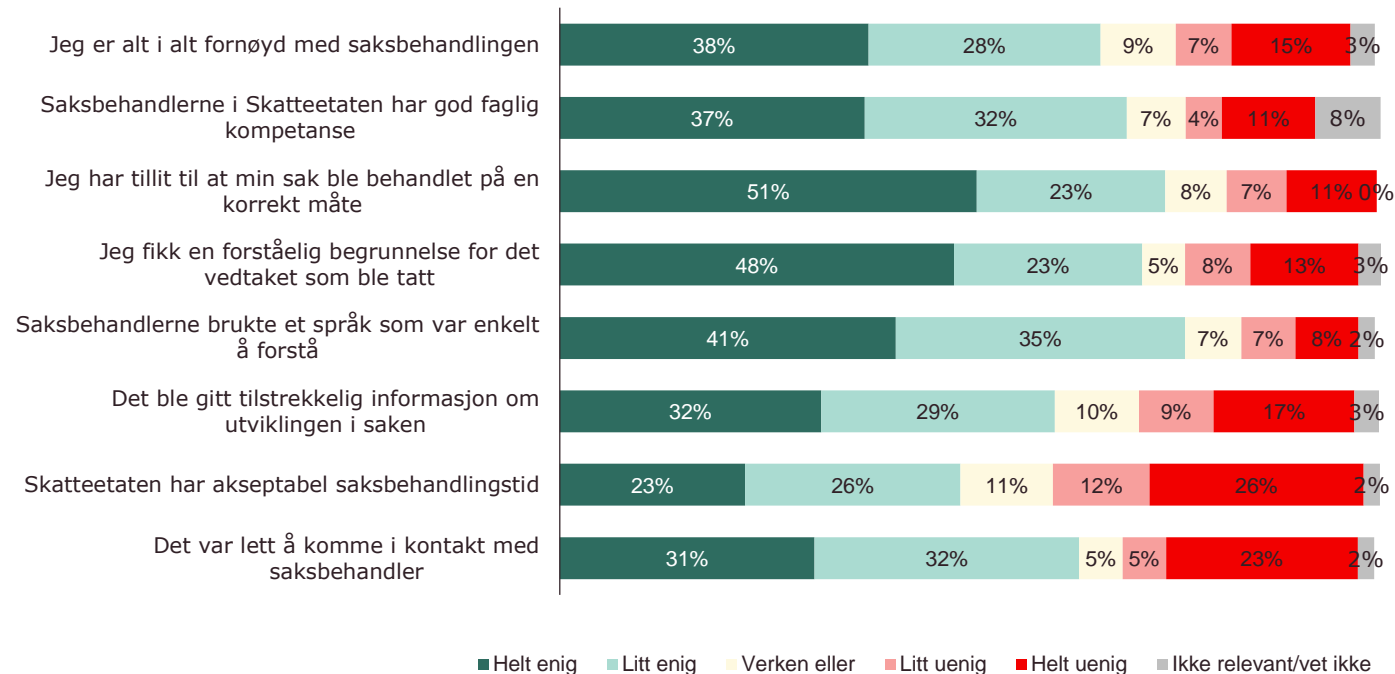


# Forholdsvis stabilt på elementene tilknyttet Skatteetatens saksbehandling

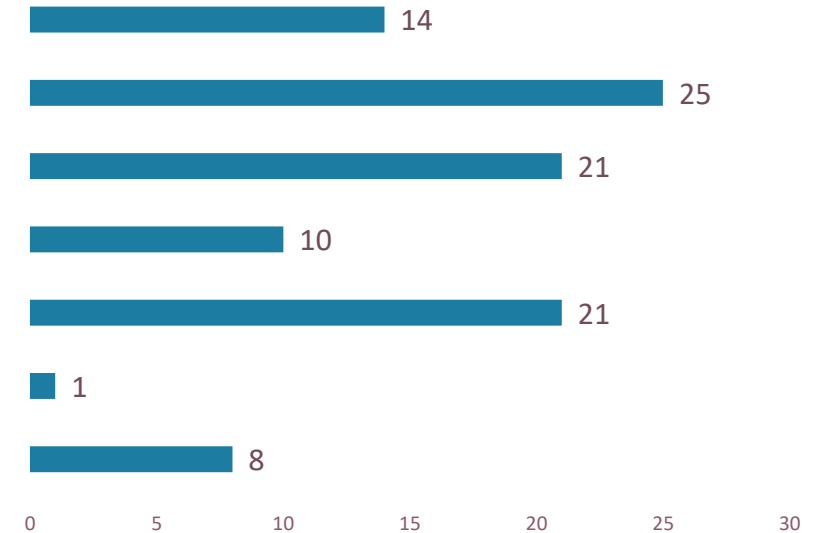


# Viktigste drivere er tillit til rettferdig saksbehandling

## DYKTIGHET:

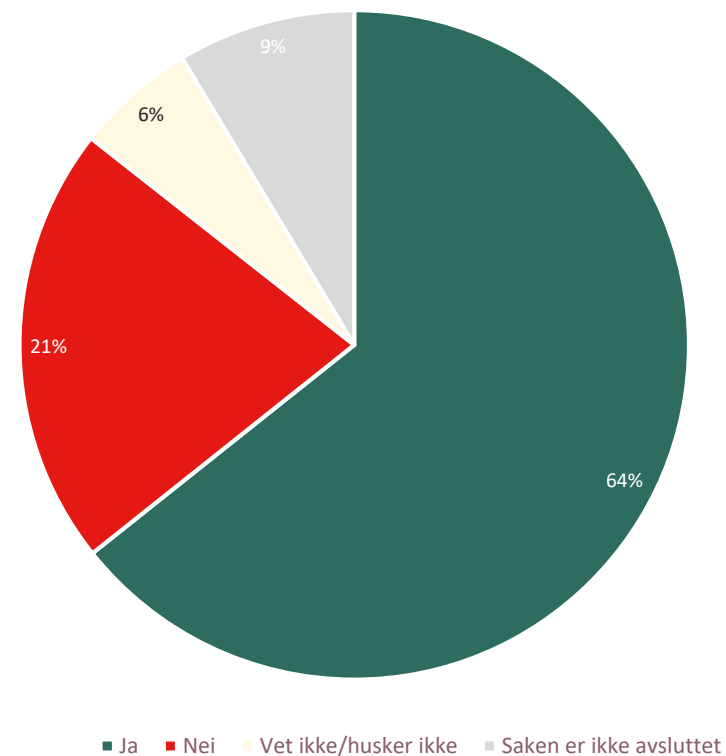
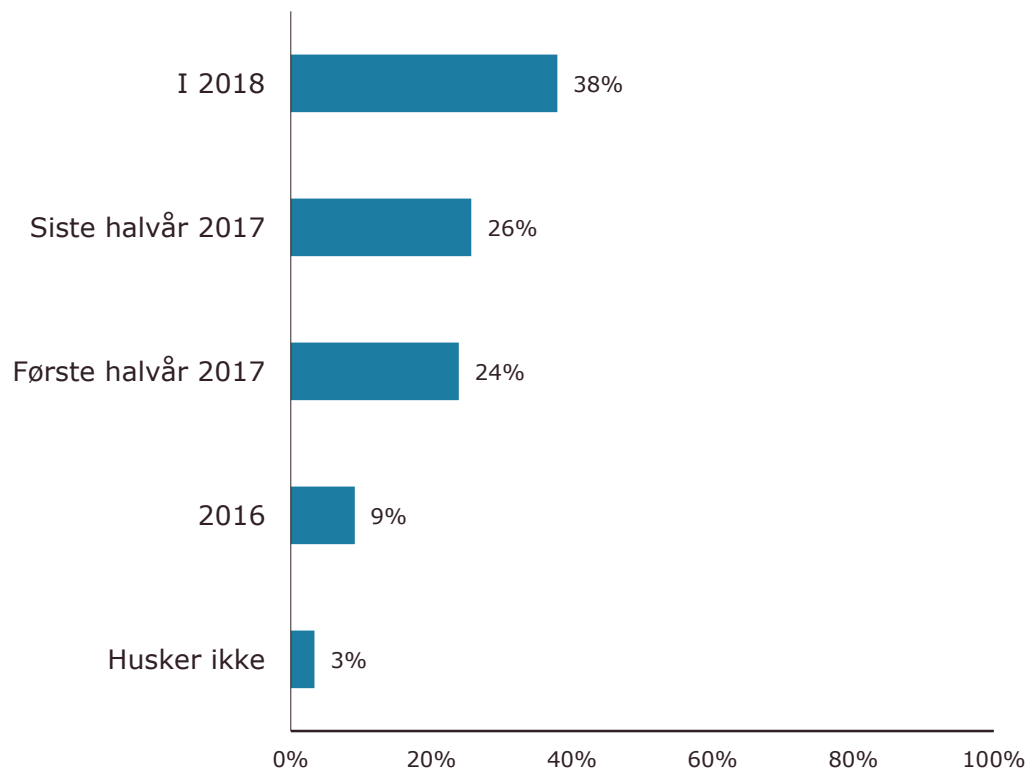


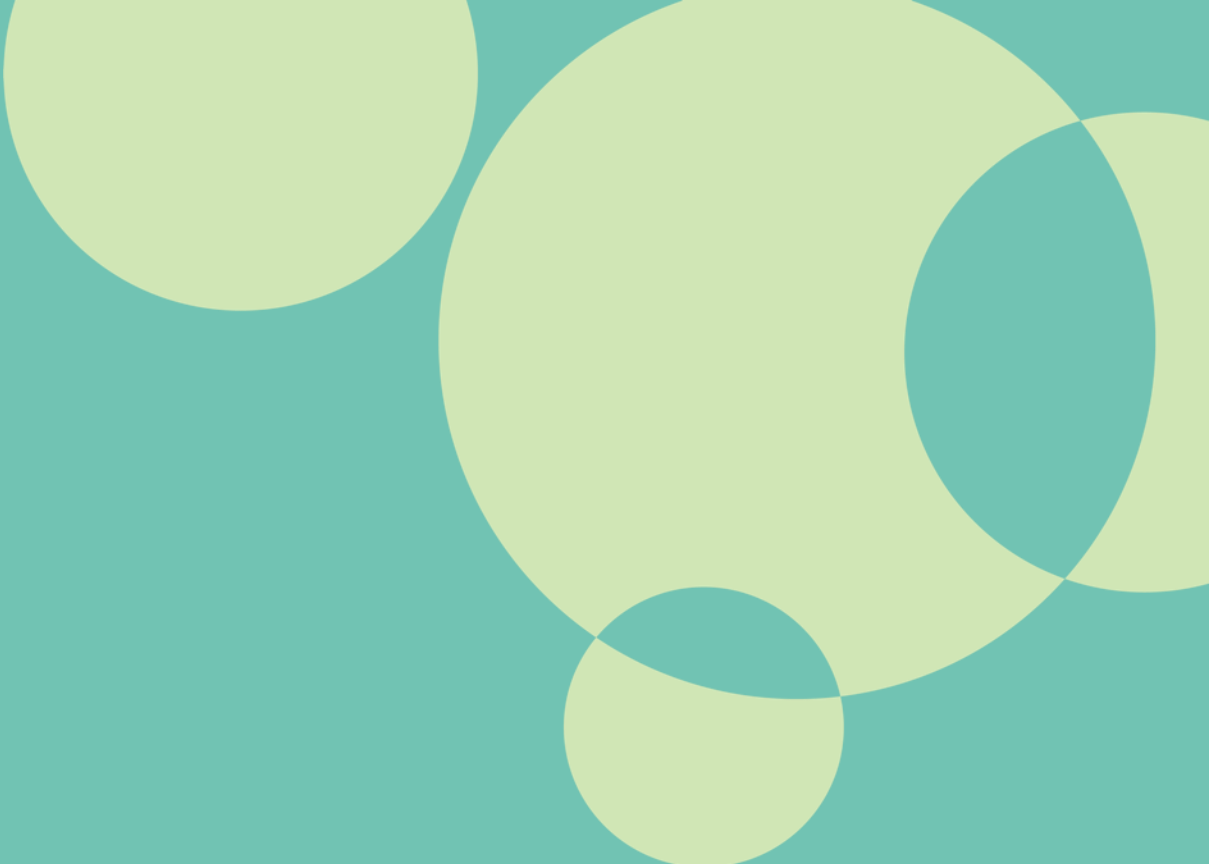
## VIKTIGHET:





# Nesten to av tre (64 %) som har hatt sak til behandling oppgir at de fikk medhold i saken (2017: 58 %, tilsvarende i 2016, 2015 og 2014)

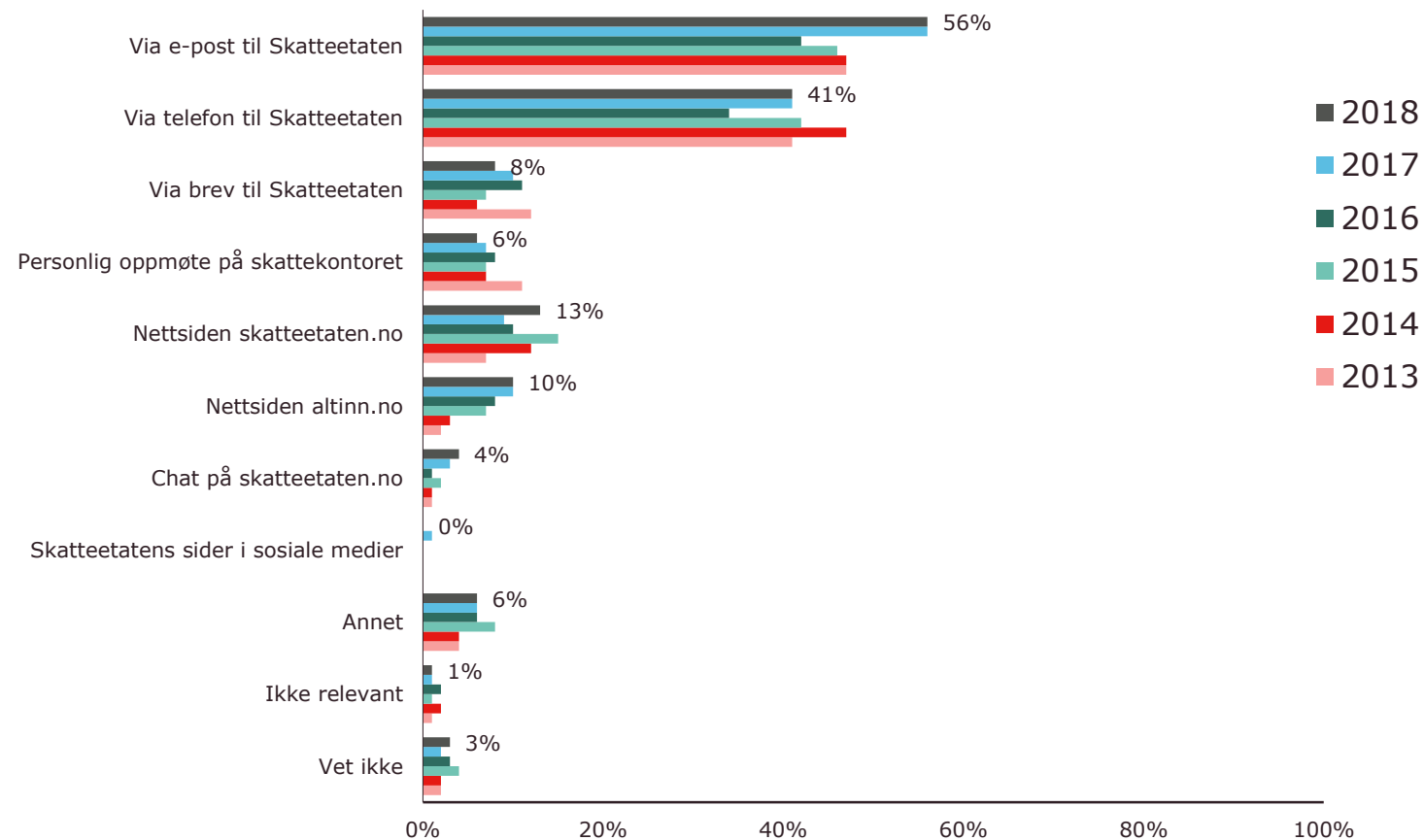


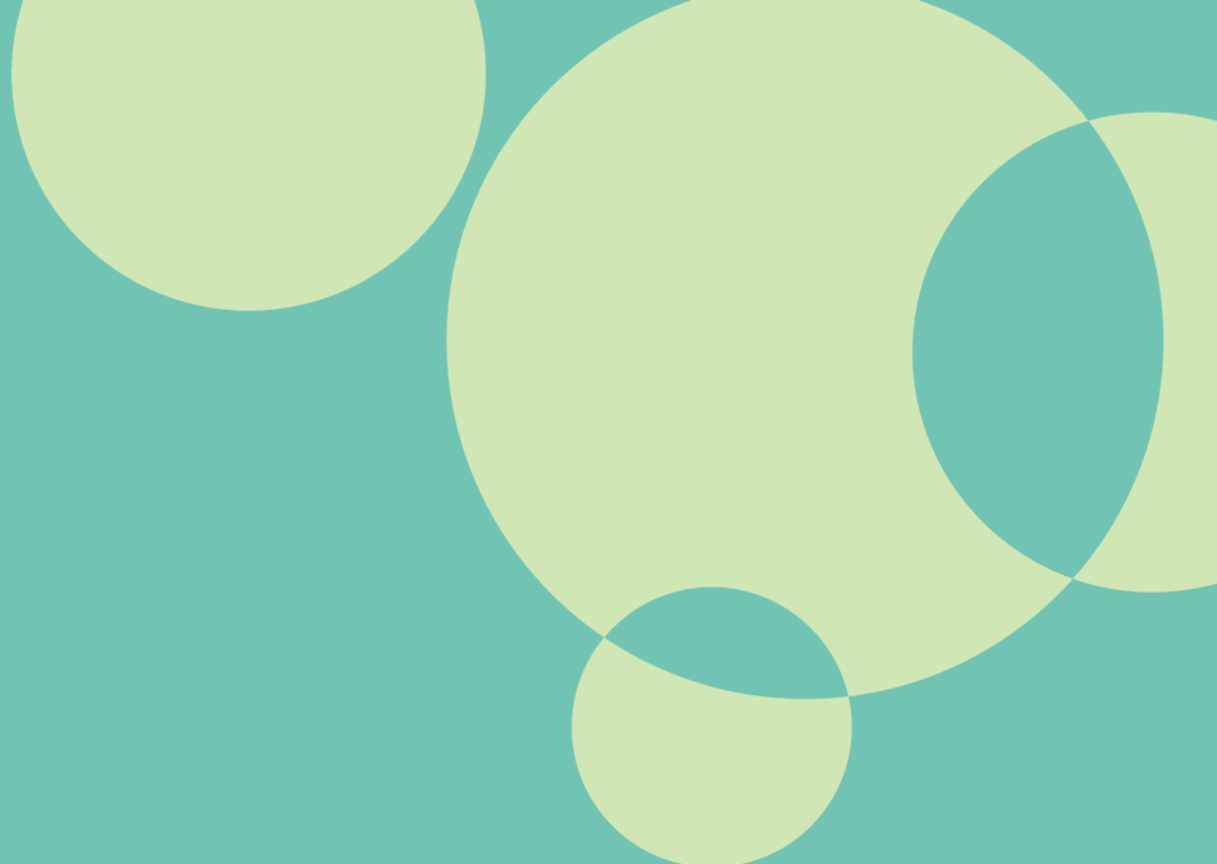


# Foretrukne informasjonskanaler i ulike situasjoner



# E-post og telefon er de kanalene flest foretrekker når de har spørsmål om en sak som er under behandling hos Skatteetaten

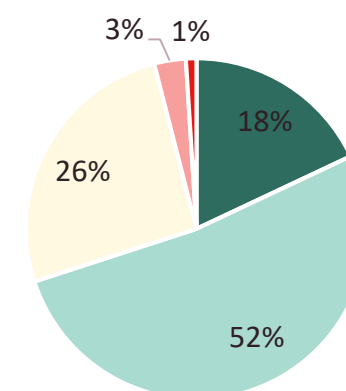
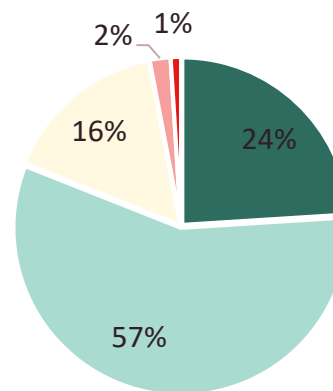
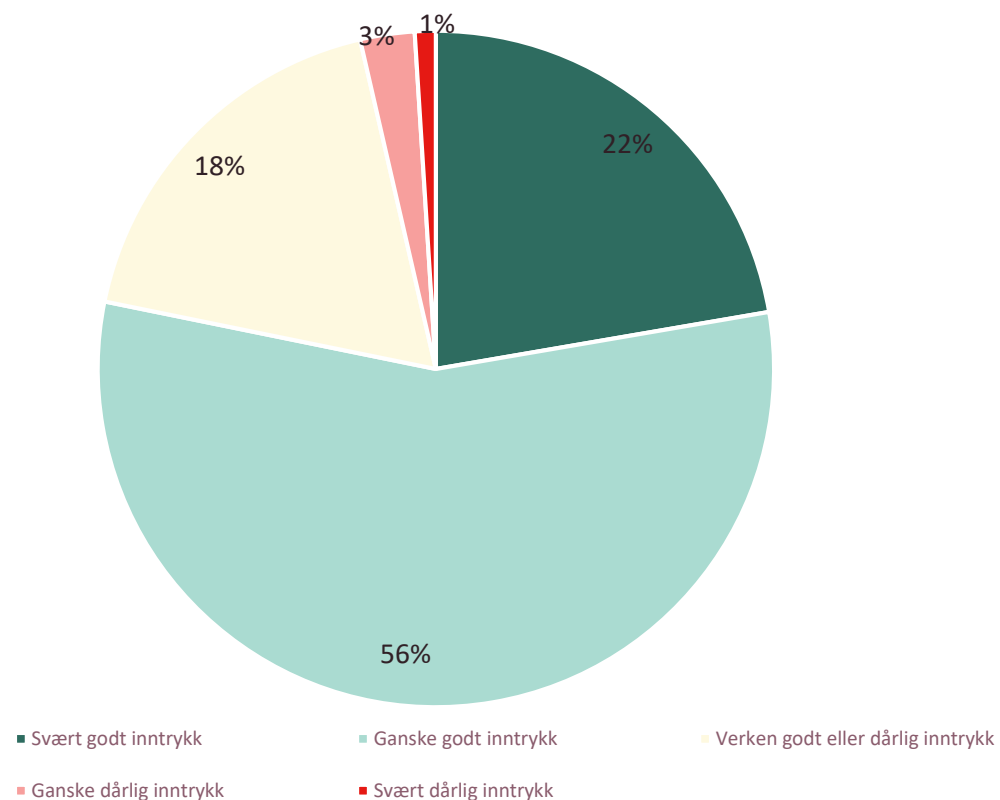




# Alt i alt inntrykk av Skatteetaten



# 78 % av bedriftene har alt i alt et godt inntrykk av Skatteetaten – stigende tendens over tid



De som har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én kanal eller besøkt skatteetaten.no (n=890)

Ikke vært i kontakt med (n=310)



n= 1200

? Alt i alt, vil du si at du har et svært godt , ganske godt, verken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært dårlig inntrykk av Skatteetaten? Filter: Alle

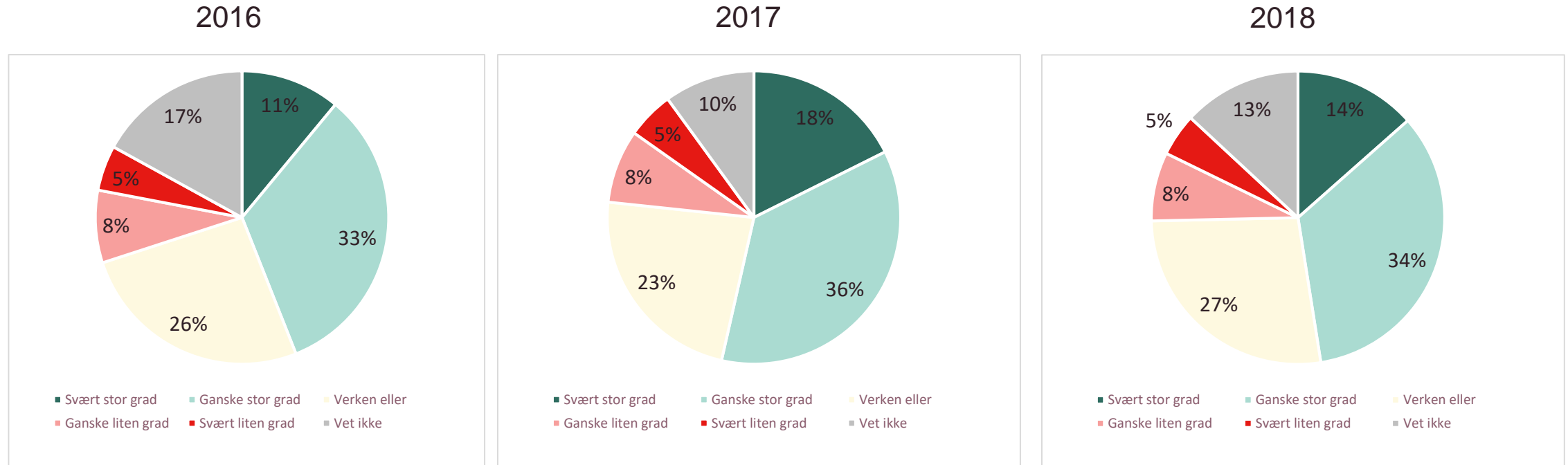




# Holdning til utviklingen av elektronisk kommunikasjon med Skatteetaten



# Færre av bedriftene opplever forenkling i rapporteringen til Skatteetaten (2018: 48 % 2017: 54 %, 2016: 44 %)

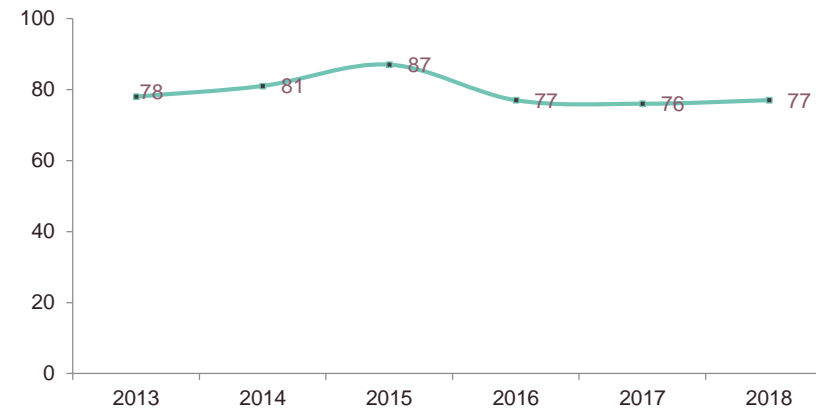
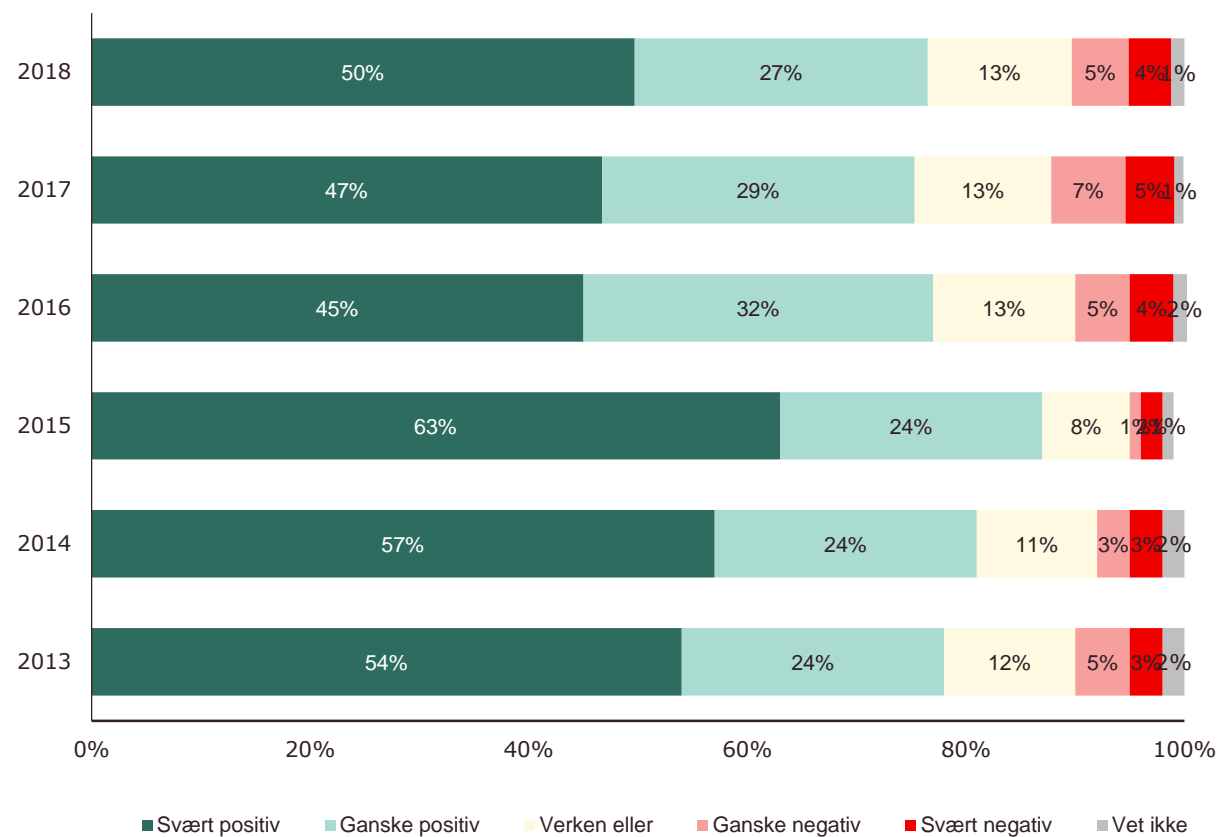


n= 1200

? I hvilken grad opplever du forenkling i rapporteringen din bedrift gjør til Skatteetaten? \* Filter: Alle  
\* nytt spm i 2016



# Tre av fire (77 %) av bedriftene er positive til utviklingen med mer elektronisk kommunikasjon. Stabilt siden 2016



n= 1200

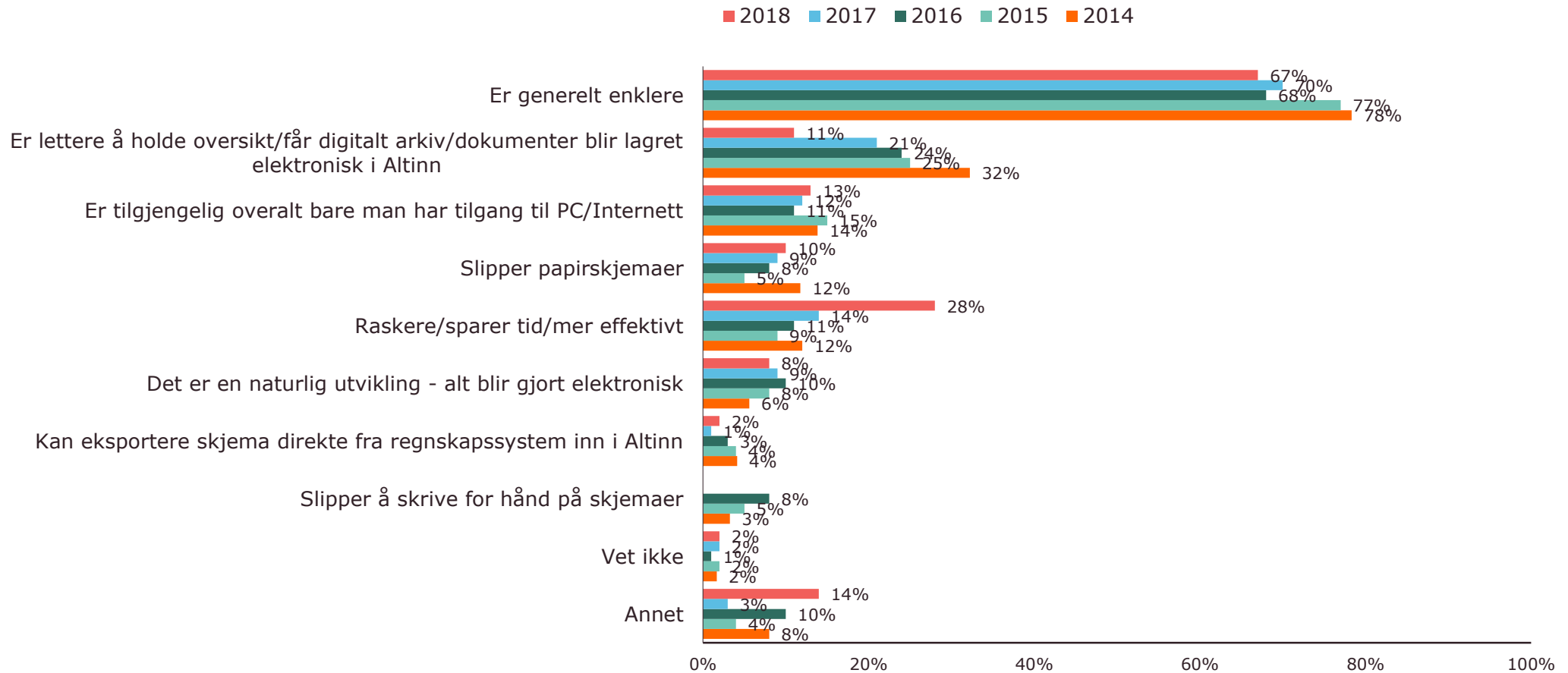
?

Mer og mer av kontakten mellom bedriftene og Skatteetaten har de senere årene blitt elektronisk, bl.a. levering av skattemeldingen, skattekort og mva-oppgaven etc. Dette er en utvikling som vil fortsette. Hvor positiv eller negativ er du til denne utviklingen? \* Filter: Alle  
\* mindre endring i spm tekst 2016 (skattekort lagt til)

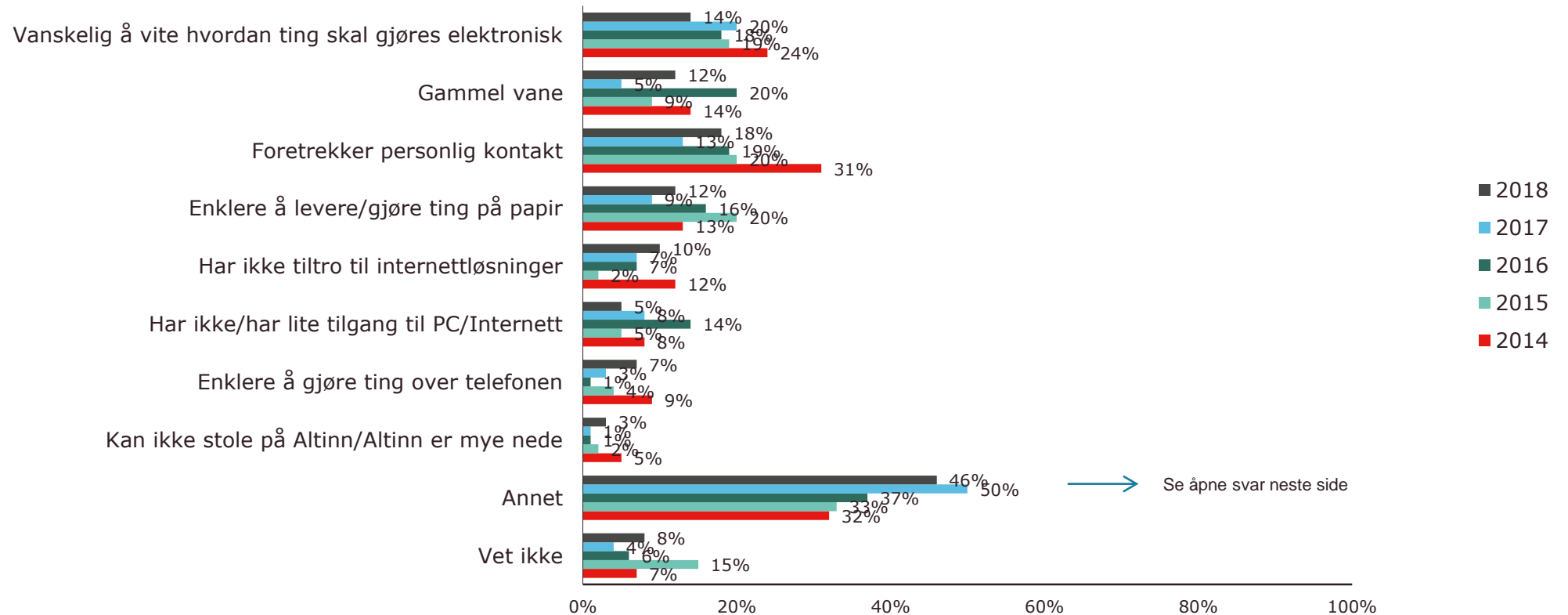




# De som er positive til utviklingen med mer elektronisk kontakt begrunner det med at det generelt er enklere



# De som ikke er positive til utviklingen begrunner det med at det er vanskelig å vite hvordan ting skal gjøres elektronisk





# De som ikke er positive til utviklingen med mer elektronisk kontakt (åpne svar)

Ønsker en direkte person som kan behandle saken.

Ønsker at folk skal ha jobber, ikke alt elektronisk

vil ha personlig betjening

Vi jobber med veldig forskjellige typer arbeidstakere, dette er en hindring.

Vi i den eldre generasjonen synes det er litt vanskelig med data

Verdier og arbeidskraft går tapt PGA en mistenksomhetskultur. Går imot en offentlig forvaltning som virker imot sin hensikt.

Vanskelig å gjøre ting elektronisk for meg

Vanskelig å finne fram.

vanskelig individuelt å tilpasse og få kontakt med folk

tvinges til å bruke nettløsninger. oversees kanskje nettmeldinger alltinn. tjener ikke kunden med alt elektronisk

tungvint

tar litt tid å sette seg inn i ting

Tar lenger tid med alt mulig. Får ikke hjelp. Vi blir fotført som småbedrifter

Spesielt de som er eldre sliter med og få gjennomført tjenestene elektronisk, og at dette går veldig mye over hode på folk, at de ikke har forståelse eller ork til og kontrollere dette. Det var mye enklere når de fikk det i posten.

Skatteetaten prøver å overføre jobben til lønningskontoret dvs. jobben som skulle egentlig utføres av Skatteetaten.

Skatteetaten er ikke konsekvent i sin kommunikasjon. Noen ganger sender de informasjon i Altinn, mens andre ganger sender de informasjon per post.

Savner å direkte en epost direkte til skatteetaten, uten at det måtte spesifisere til kun sak, og min bransje kan jeg ikke begrense det. Innvending: Skatteetaten som nettgiver. Skjedde fra 2018. Søkefunksjonen får ikke direkte treff i skattehåndtering bok når man søker i søkefeltet, slik man fikk før.

savner personlig kontakt

savner lokalt skattekontor

regnskapsfører styrer med slikt. har ingen oppfatning av det på den ene eller den andre måten.

regnskapsfører som styrer med det

regnskapsfører tar seg av det

redd det blir mer arbeid

Noen gang må man få personlig hjelp

Noe er greit, men mye tungvinn informasjon å holde styr på

Nettsiden er for dårlig

negativ til sentralisering. manglende lokalkjennskap

må sette seg inn inn i ting man ikke gjør så mye til vanlig

må lære masse ekstra ting

Må ha det jeg trenger manuelt

mer papirer

mer jobb på bedriftene

mer arbeid

manglende opplæring





# De som ikke er positive til utviklingen med mer elektronisk kontakt (åpne svar)

lære å bruke pc  
litt tungvint  
Litt for stort krav strukturert for min skyld  
liten kontakt  
Liker ikke utviklingen  
Lett for å bli misforståelser, skjer endringer ofte, vanskelig å følge med  
konservativ  
Klarer ikke helt å følge med  
kan ikke data  
kan bli litt vel mye av det  
kan bli for mye av det gode  
jævnlig dårlig service og nytter ikke å gjøre det  
Jeg er for gammel, denne utviklingen går for fort.  
Intet datasystem kan erstatte en kompetent saksbehandler.  
Ikke så flink på data og vi har tregt nett  
ikke noe konkret svar  
ikke hatt spesielt behov  
Hvis man ikke bruker riktig søkerord så finner man ikke frem.  
Hvis du ikke finner det på nettet, er det veldig vanskelig å få kontakt  
har vert litt vanskelig er av den eldre alders gruppen  
Har utenlandsk arbeidskraft 6 mnd. i året, og det er så slitsomt med selvmelding deres pga av alt skal være så digitalt. Kunne gjerne ønsket og fått tilsendt en kopi av sjølmeldinga fra de respektive arbeiderne  
har man problemer eller skal prøve å kontakte dem så får man ikke hjelp. får ikke tak i noen på skatteetaten  
har ikke dekning her får og få internett  
går for fort, tar ikke hensyn til utviklingen, ikke alt er firkanta  
Får ikke svar på enkelte ting. Finner ikke frem. Forstår ikke problematikken, forstår ikke a-meldingen. Case, problemer med å skrive ut skattekort for en ansatt, fikk hjelp da han snakket med saksbehandler på telefon. Problemer med å legge til cit-filer, skattekort, plundrende. Når det gjelder skattemeldingen fungerer det.  
fungerer ikke så bre innimellom og mister litt personlig kontakt  
Fungerer ofte dårlig elektronisk  
fungerer greit nå, og fungerte greit før  
Fortrekker å få direkte svar.  
fordi man ikke har personlig kontakt  
Fordi ikke alt kan forklares skjematisk.  
for mye endring gjør det tungvint  
For mye digitalisering på en gang





# De som ikke er positive til utviklingen med mer elektronisk kontakt (åpne svar)

For lite av personlig hensyn. Tar for lite hensyn til de som ikke er inne i den elektroniske verdenen er ikke alltid hennes epost funker.

Er ikke alltid det fungerer

Er ikke alle som er like flinke på data. Og trenger å få det i brevform. er for kontrollert

Er bare en naturlig utvikling, som jeg ikke går rundt og tenker på.

enkler og få oppfølging over telefon  
enkler "å kollapse

Enkelte ting tar lenger tid å utføre

Eldre har problemer med å koble seg på  
dårlig tilgang over nettet

Driver ikke med det, har regnskapsfører

diskriminerer enkelte grupper (eldre). burde ta hensyn til alder. eldre kan være oppegående men ikke gode på data.

Det regnskapsfører som styrer det.

Det er lettere å få konkrete svar, og å finne ut og fylle ut riktige skjema. Når du får hjelp på telefon eller direkte kontakt med en person. Er også usikker på om elektroniske skjema holder ved en eventuell kontroll.

Det blir veldig kjedelig og kynisk når mai ikke er vant til alt skal gjøres elektronisk. Synes det burde vært enklere at skattemyndighetene kunne tatt en telefon innimellom når de ser at enkeltmannsforetak og andre sliter med og få inn alt elektronisk. Det lyser rødt hos de når ikke alle har fått inn sine oppgaver blant annet f.eks. bønder. Det viktigste er trossalt at vi er mennesker. Ved større bedrifter er alt på plass av medarbeidersamtaler og hms-system men det er ingen oppfølging dette for

De krever så mye endring i våre systemer at vi må investere mye tid og ressurser for å møte skatteetatens krav

dataverktøyet er for dårlig utviklet - bør få en bedre ordning

blir tidspress, må ha datakompetanse, forkorte frister

Behov for å oppsøke kontor og prate med en fysisk person

bedre via kontakt person.

Altfor mye ansvar på vanlige mennesker. Mulighet for feil blir større. Skaper mer usikkerhet

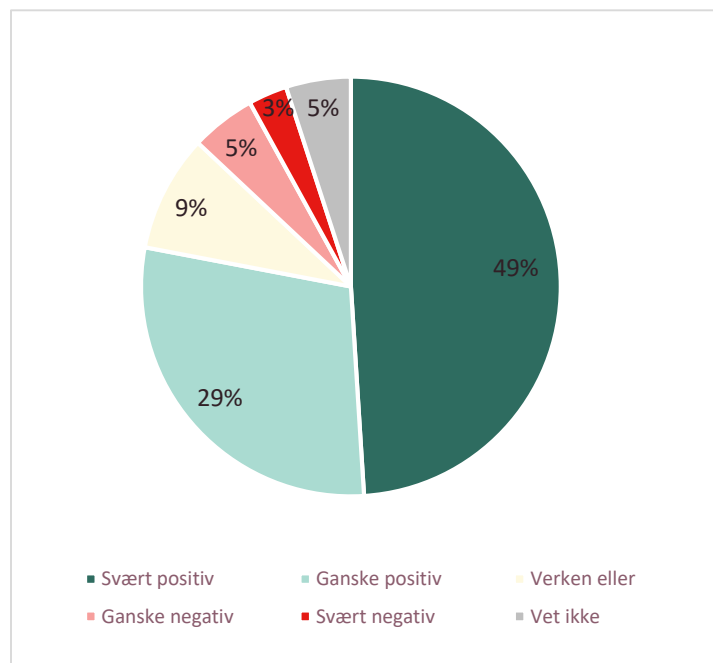
alt er ikke like enkelt å forklare på nett

allt inne elektronikk er jeg ikke helt enig i

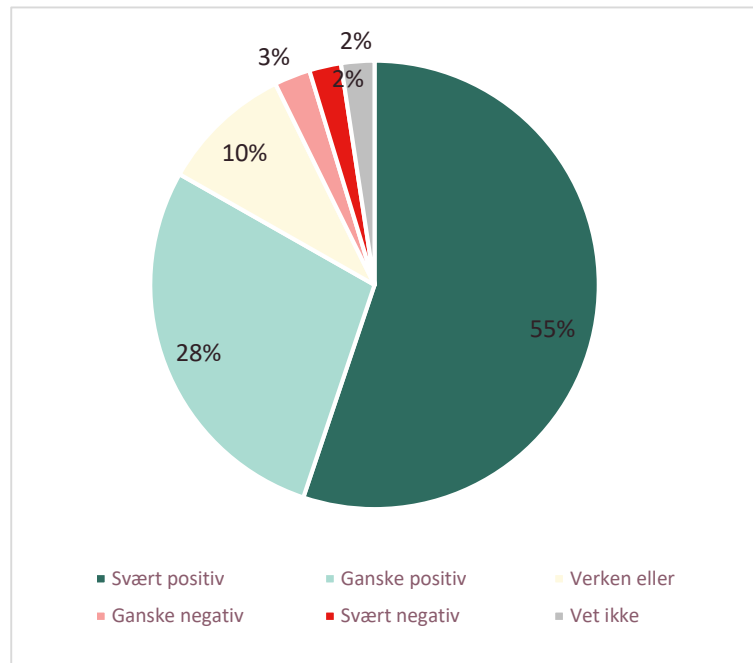


# Økende andel er positive til å levere skattemeldingen elektronisk (2018: 85 %, 2017: 83 %, 2016: 78 %)

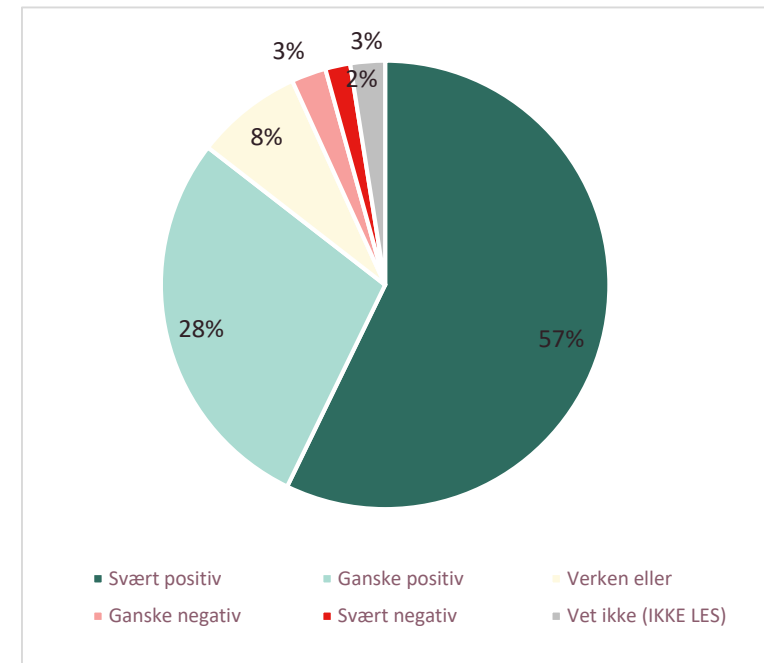
2016



2017

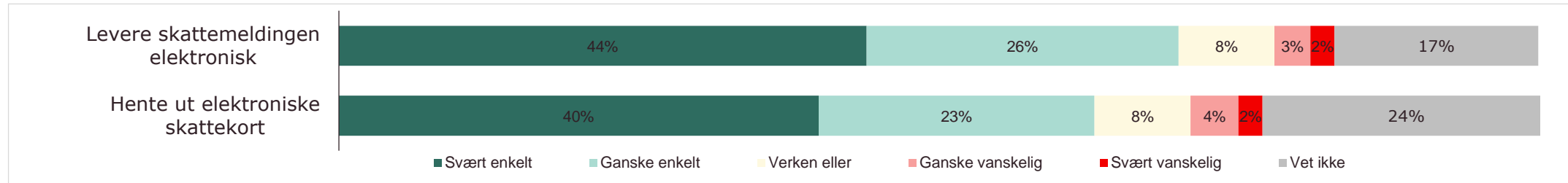


2018



# Få synes det er vanskelig å levere skattemeldingen elektronisk og å hente ut elektroniske skattekort

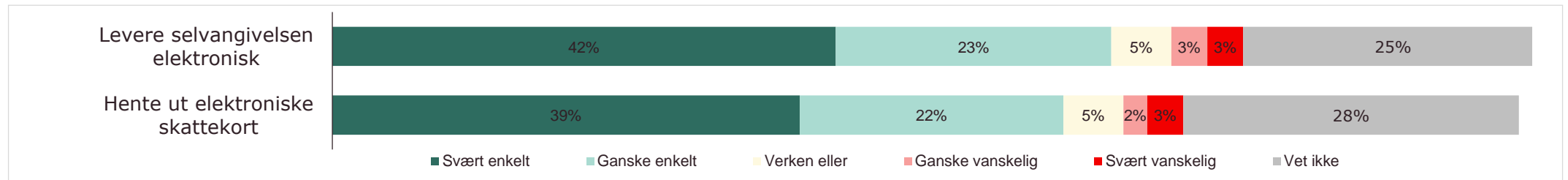
2018



2017



2016



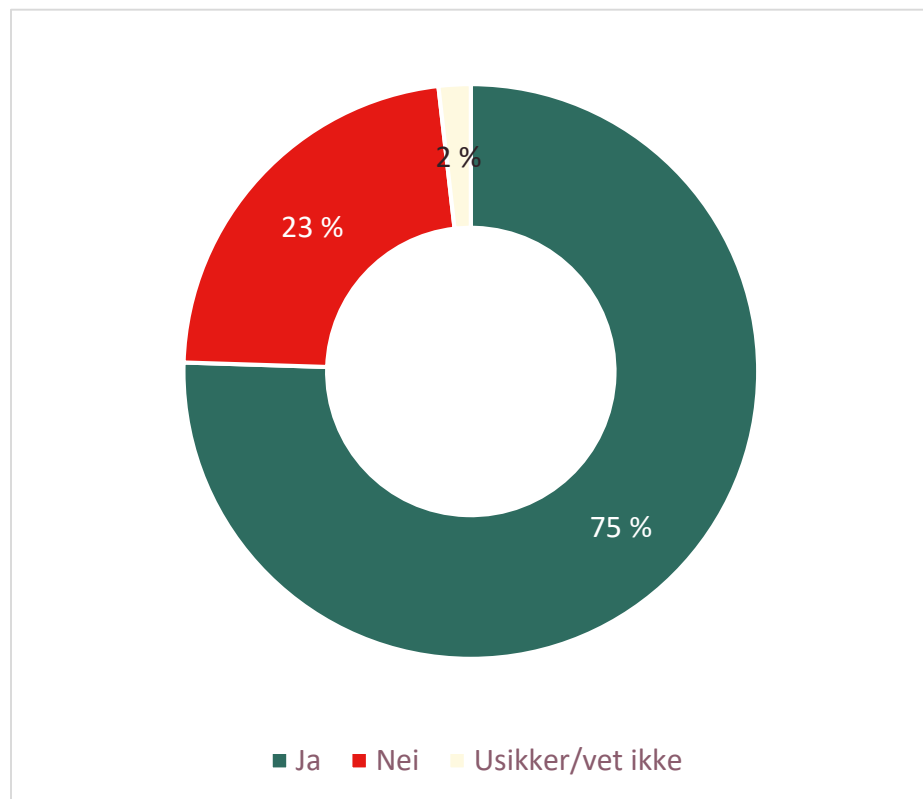
n= 1200

? Hvor enkelt eller vanskelig synes du det er for bedriften din å... \* Filter: Alle  
\* nytt spm i 2016

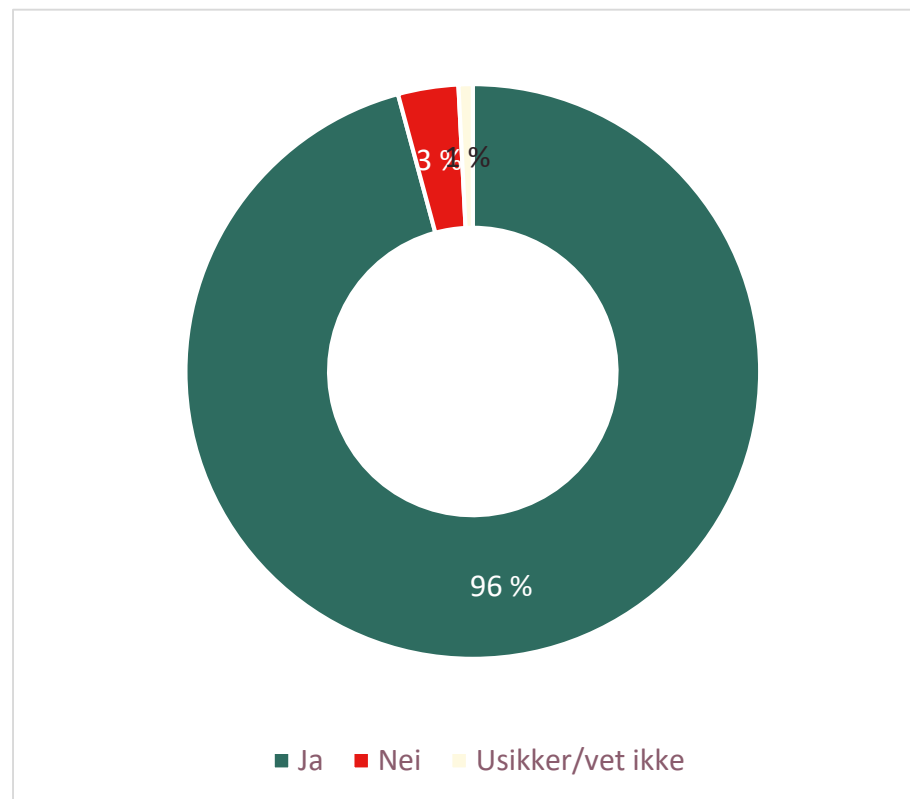


# Svært høy kjennskap til reglene for tvangsmulkt – i år kjenner nesten alle til dette

2017



2018



n= 1200

? Kjenner du til at bedriften kan få tvangsmulkt hvis den ikke leverer skattemeldingen for næringsdrivende innen fristen 31. mai? \*Filter: Alle  
\* nytt spm i 2017







**Opinion:**

[www.opinion.no](http://www.opinion.no)

[hei@opinion.no](mailto:hei@opinion.no)

[@opinionoslo](https://twitter.com/opinionoslo)