

Brukerundersøkelse 2006
Lønnstakere og pensjonisters
oppfatning av skatteetaten

Rapport fra Synovate MMI
v/Lillian Næss Brodahl
Mai/juni 2006



Om undersøkelsen

- Synovate MMI har på oppdrag fra Skattedirektoratet gjennomført denne undersøkelsen i befolkningen.
 - Undersøkelsen skal avdekke lønnstakere og pensjonisters, definert som personer over 15 år som betaler skatt, oppfatning av Skatteetaten.
- Hensikten med undersøkelsen er å få kunnskap om brukernes syn på og erfaringer med, samt krav og forventninger til Skatteetatens arbeid med informasjon og veiledning, samt service og brukeropplevelse.
- Tilsvarende undersøkelser gjennomført i 1999 og 2004.
 - Følgelig kan utvikling og eventuell endring følges.
- Store deler av årets spørreskjema er også benyttet i de foregående undersøkelsene
 - Det er blitt avholdt et møte i forkant av oppstart hvor spørreskjema ble gjennomgått av Skatteetaten (prosjektgruppe) og Synovate MMI i samarbeid.
- Undersøkelsen er gjennomført på fast og mobiltelefon i uke 23 og 24 2006. Totalt er det intervjuet 1902 personer, fordelt med ca. 100 intervju per fylke.
 - Alle intervju er foretatt på kveldstid
 - Resultatene er vektet i henhold til offentlig statistikk på kjønn, alder og geografi.

Om utvalget

○ Kjønn:

- 49% menn
- 51% med kvinner

○ Alder:

- 15% er 15-24 år
- 26% er 25-39 år
- 34% er 40-59 år
- 25% er 60 år eller eldre

○ Utdanning:

- 18% har grunnskole
- 37% videregående skole
- 22% universitet inntil 3 år
- 22% universitet mer enn 3 år

○ Hovedbeskjeftigelse:

- 23% er pensjonist/trygdet
- 46% er i heltidsarbeid
- 15% er i deltidsarbeid
- 11% er studenter

○ Husstandens samlede bruttoinntekt:

- 10% har inntekt under 200.000
- 22% mellom 201 og 400.000
- 24% mellom 401' og 600.000
- 24% mellom 601' og 1 mill
- 4% har inntekt over 1 million

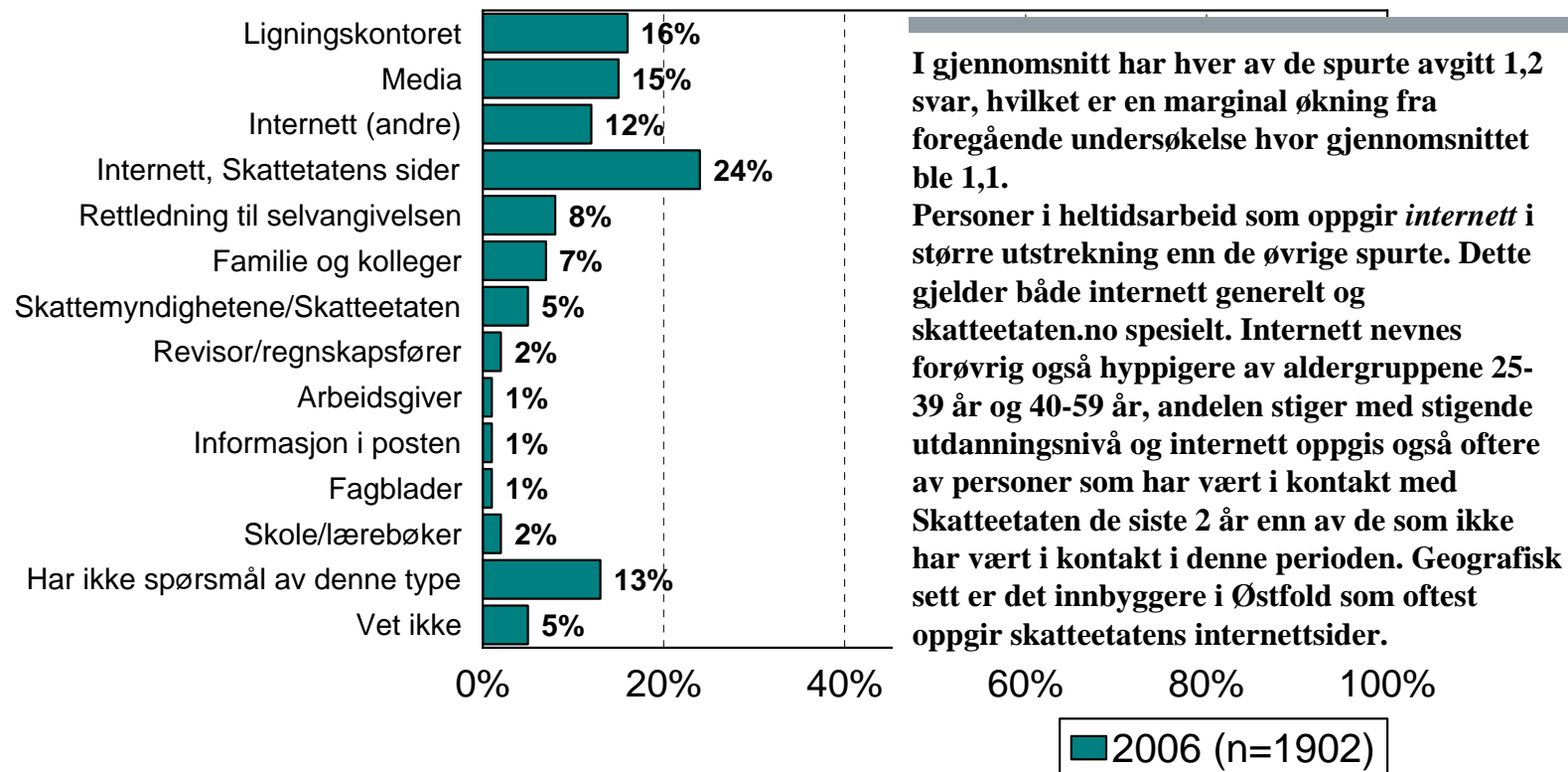
Resultater



Forskjeller mellom undergruppene som kommenteres er signifikante

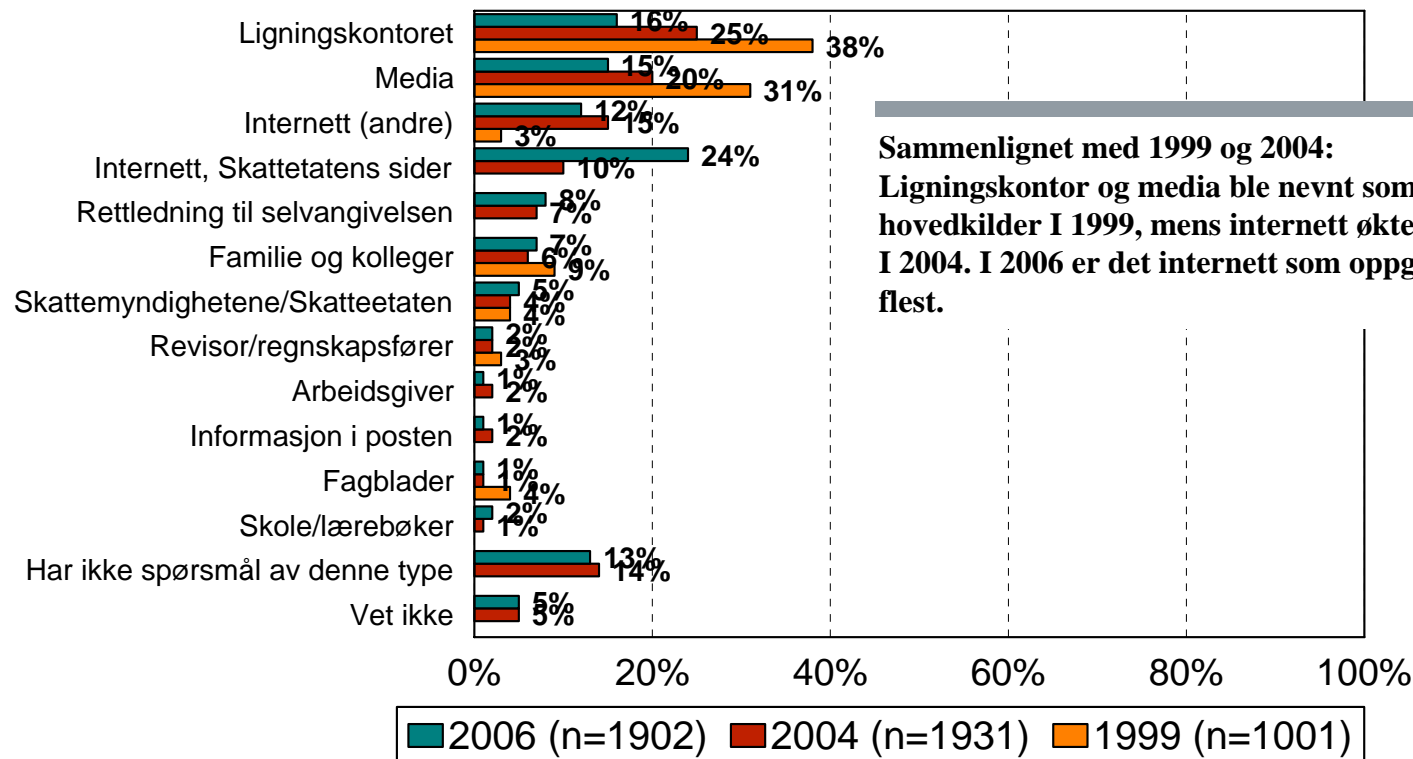
Skatteetatens internettsider, Ligningskontoret og media er hovedkilder til informasjon om skatte og avgiftsspørsmål

Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte og avgiftsspørsmål?



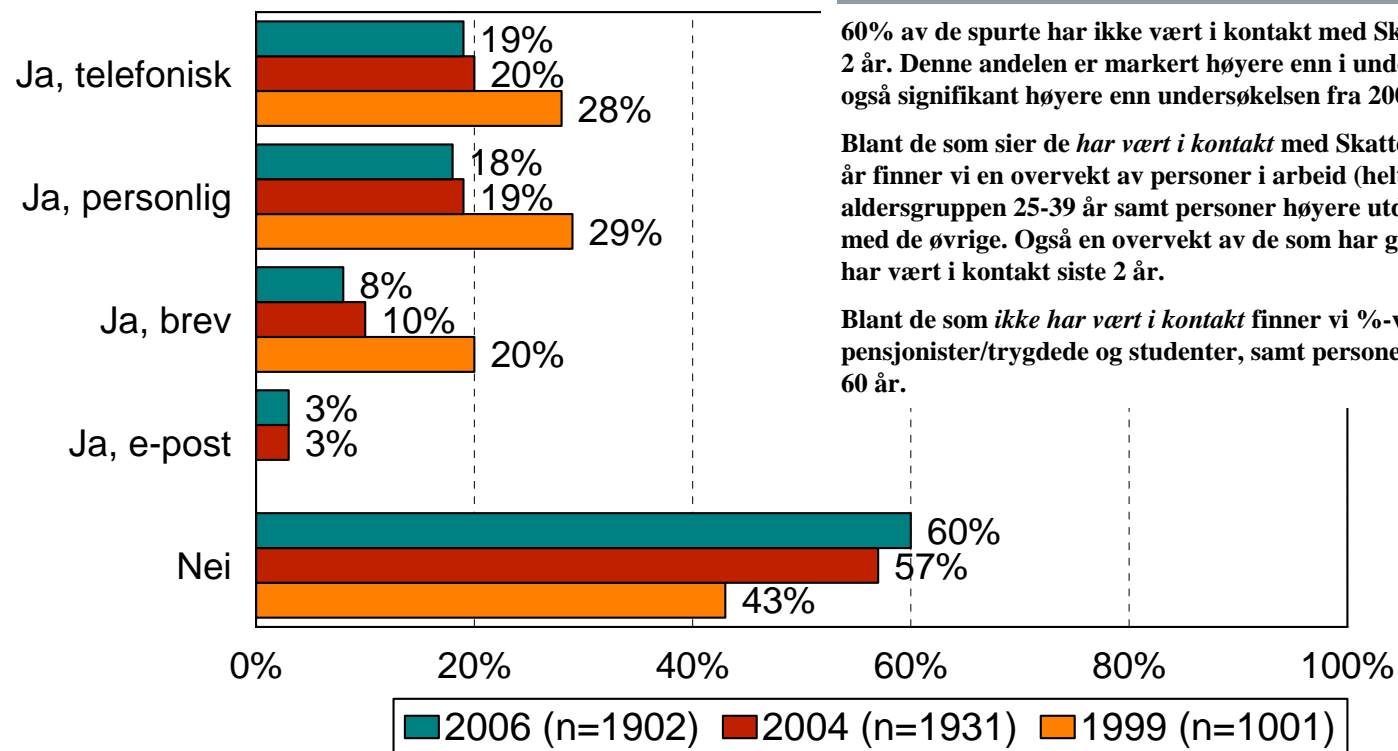
Sammenlignet med 2004 og 2006 har andelen som benytter internett økt i 2006

Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte og avgiftsspørsmål?



60% av de spurte har ikke vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år

Har du i løpet av de siste to årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med skattemyndighetene?



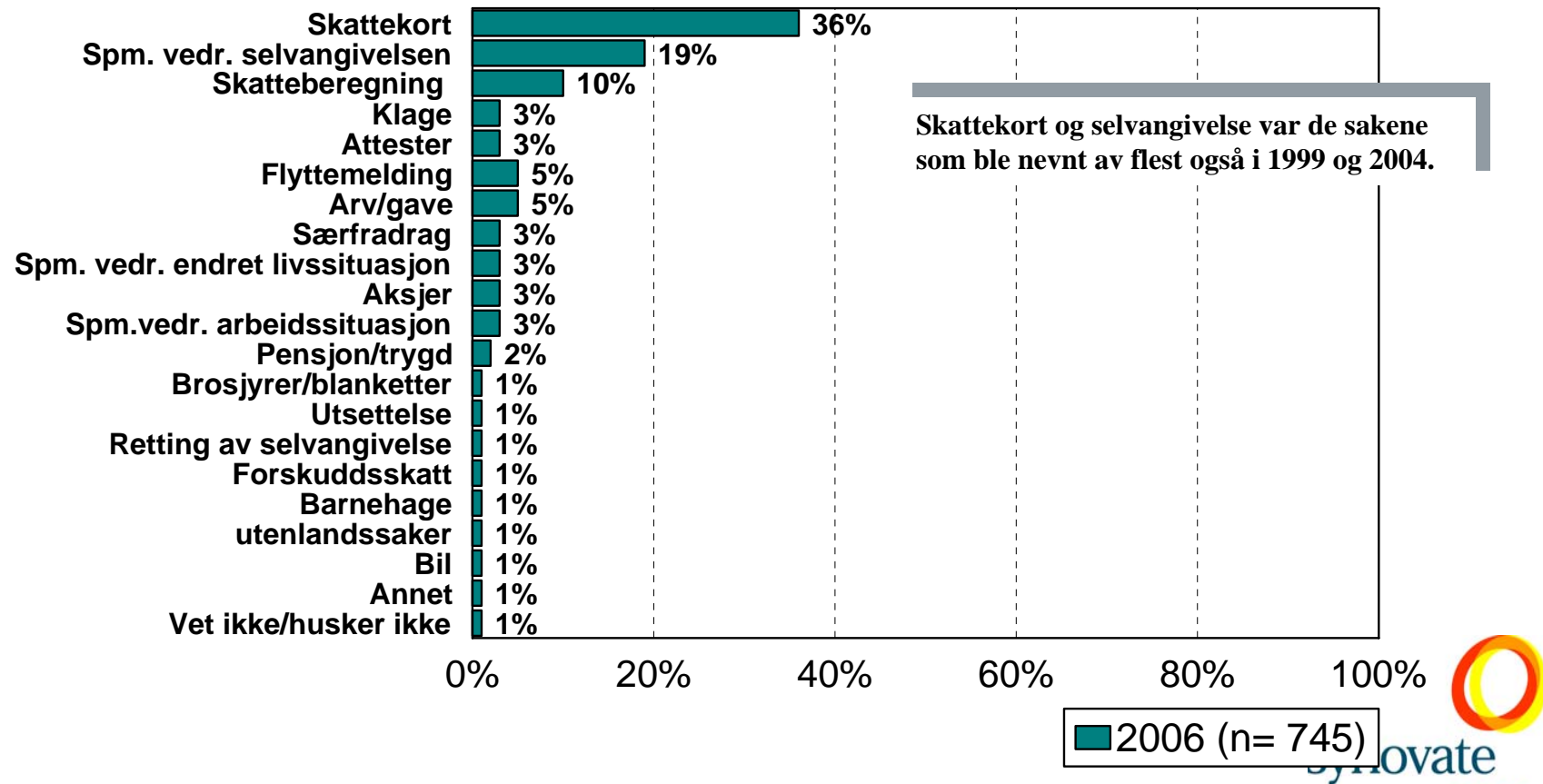
Kontaktform

- Fra tabellverket finner vi at yrkesaktive, dvs. både heltids- og deltidsansatte, i større grad enn de øvrige yrkesgrupper svarer at kontakten de har hatt med Skattemyndighetene har vært per *telefon*, det samme gjelder aldersgruppen 25-39 år samt personer med høyere utdanning i større grad enn de øvrige.
- Samtidig som heltidsansatte, aldersgruppen 25-39 år og høyt utdannede oppgir forøvrig større grad av *skriftlig* enn de øvrige. Denne skriftlige kontakten har vært både i form av brev og e-post.

Skattekort er hovedgrunn for kontakt med Skattemyndighetene

I hvilken forbindelse har du vært i kontakt med Skattemyndighetene?

Filter: Har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene



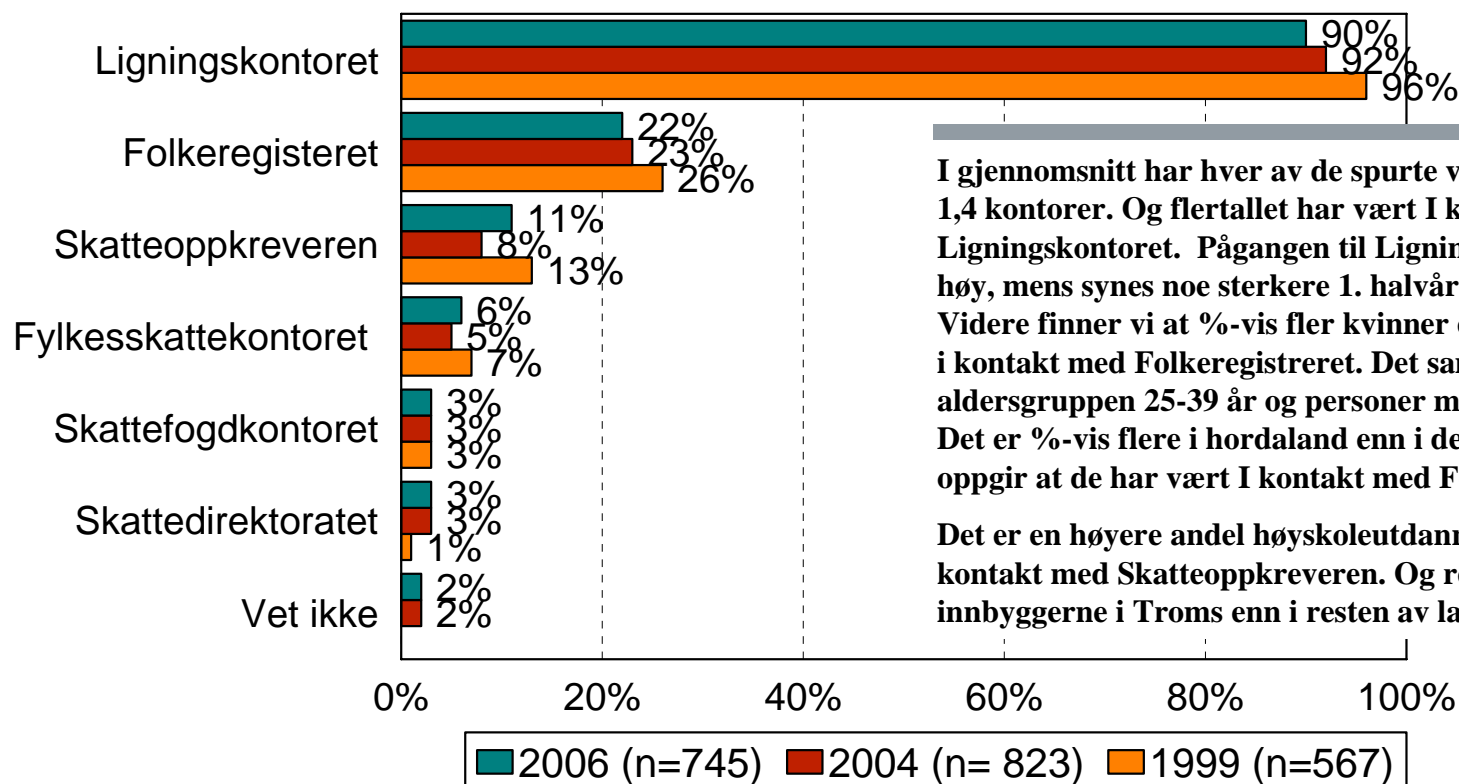
-
- **Skattekort: Oppgis oftere av de yngste og synker deretter med alder. Hvilket nok sin naturlige forklaring i at mange ungdommer starter sitt yrkesaktive liv i denne perioden og følgelig trenger skattekort/justert skattekort. Vi finner videre at kvinner i større grad enn menn svarer at de kontaktet Skattemyndighetene pga. skattekort. Det samme gjelder deltidsansatte og studenter i større grad enn øvrige yrkesgrupper. Forøvrig finner vi at personer bosatt i by oftere enn de som bor i tettsted eller landkommune har vært i kontakt i forbindelse med skattekort.**
 - **Spørsmål vedr. selvangivelsen: Selvangivelsen leveres hvert år til samme tid. Det er derfor interessant at de utslag vi finner når det gjelder *spørsmål vedrørende selvangivelsen* i hovedsak avhenger av årstid for kontakt med Skattemyndighetene og ikke av andre demografiske variable som alder, yrkesstatus eller lignende. Dette var også tilfelle i 2004-undersøkelsen. Som sist finner vi at det er større andeler av de spurte som hadde spørsmål vedrørende selvangivelsen i første halvår enn i andre, naturlig nok. Det er større andeler av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene inneværende år (21%) som oppgir at de hadde spørsmål vedrørende selvangivelsen, sammenlignet med de som oppga siste kontakt til å være tidligere år (hhv. 13% i 2005 eksempelvis).**
 - **Hovedelementene som nevnes er skatteberegning og restskatt (14%), særfradrag (11%), feil i selvangivelsen (9%).**
 - **Skiller vi svarene som er kommet ut fra bosted finner vi at personer i Oppland og Sør Trøndelag oftere enn de øvrige sier at kontakten hadde sitt utspring i spørsmål vedrørende selvangivelsen generelt. Nærmere detaljering viser at innbyggerne i Oppland ofte har påpekt feil i selvangivelsen (NB: liten base), mens trønderne har kontaktet skattemyndighetene vedrørende mulig utsettelse og pendling.**

Av de som har vært i kontakt svarer 90% at de har vært i kontakt med Ligningskontoret, 22% svarer Folkeregisteret

23.11.2010

Hvilke av de nevnte kontorer har du vært i kontakt med de siste 2 årene?

Filter: Har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene

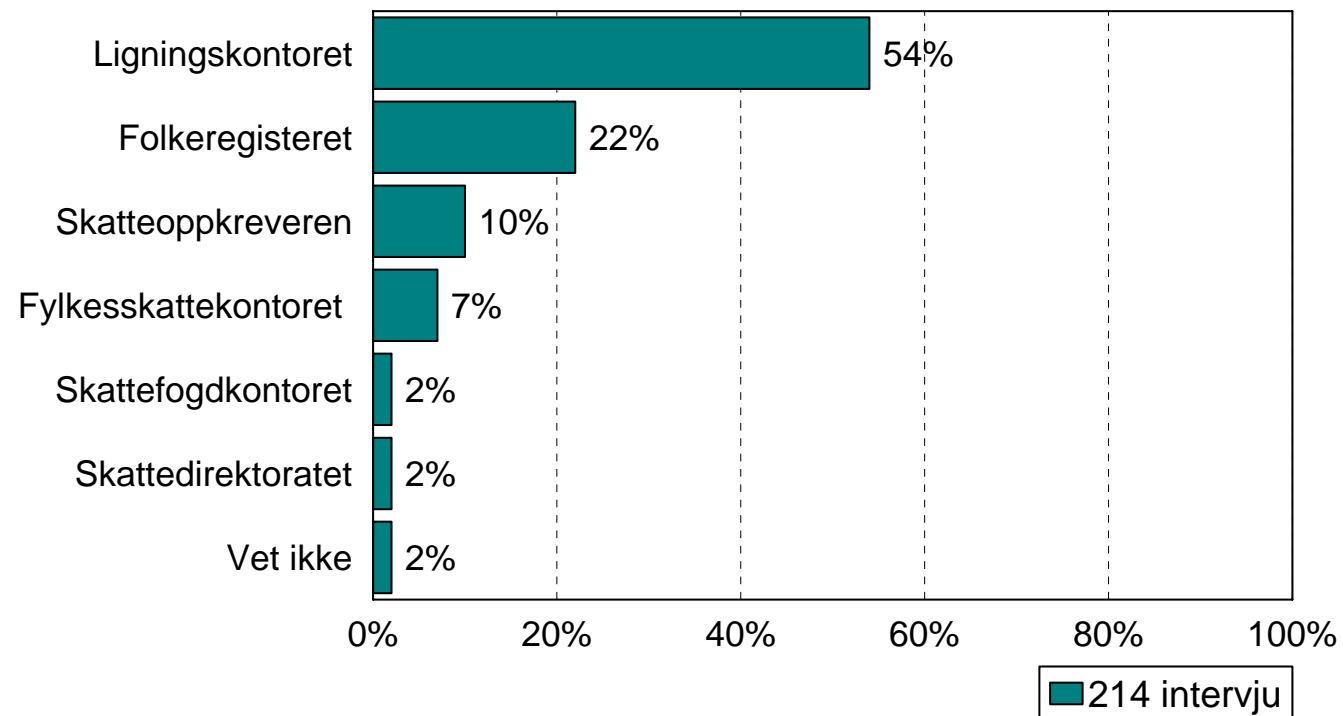


I gjennomsnitt har hver av de spurte vært i kontakt med 1,4 kontorer. Og flertallet har vært i kontakt med Ligningskontoret. Pågangen til Ligningskontoret er jevnt høy, mens synes noe sterkere 1. halvår enn 2. halvår. Videre finner vi at %-vis fler kvinner enn menn har vært i kontakt med Folkeregisteret. Det samme gjelder aldersgruppen 25-39 år og personer med høy utdanning. Det er %-vis flere i hordaland enn i de øvrige fylker som oppgir at de har vært i kontakt med Folkeregisteret.

Det er en høyere andel høyskoleutdannede som har vært i kontakt med Skatteoppkreveren. Og relativt sett flere av innbyggerne i Troms enn i resten av landet.

Hvilken av disse kontorene var du sist i kontakt med?

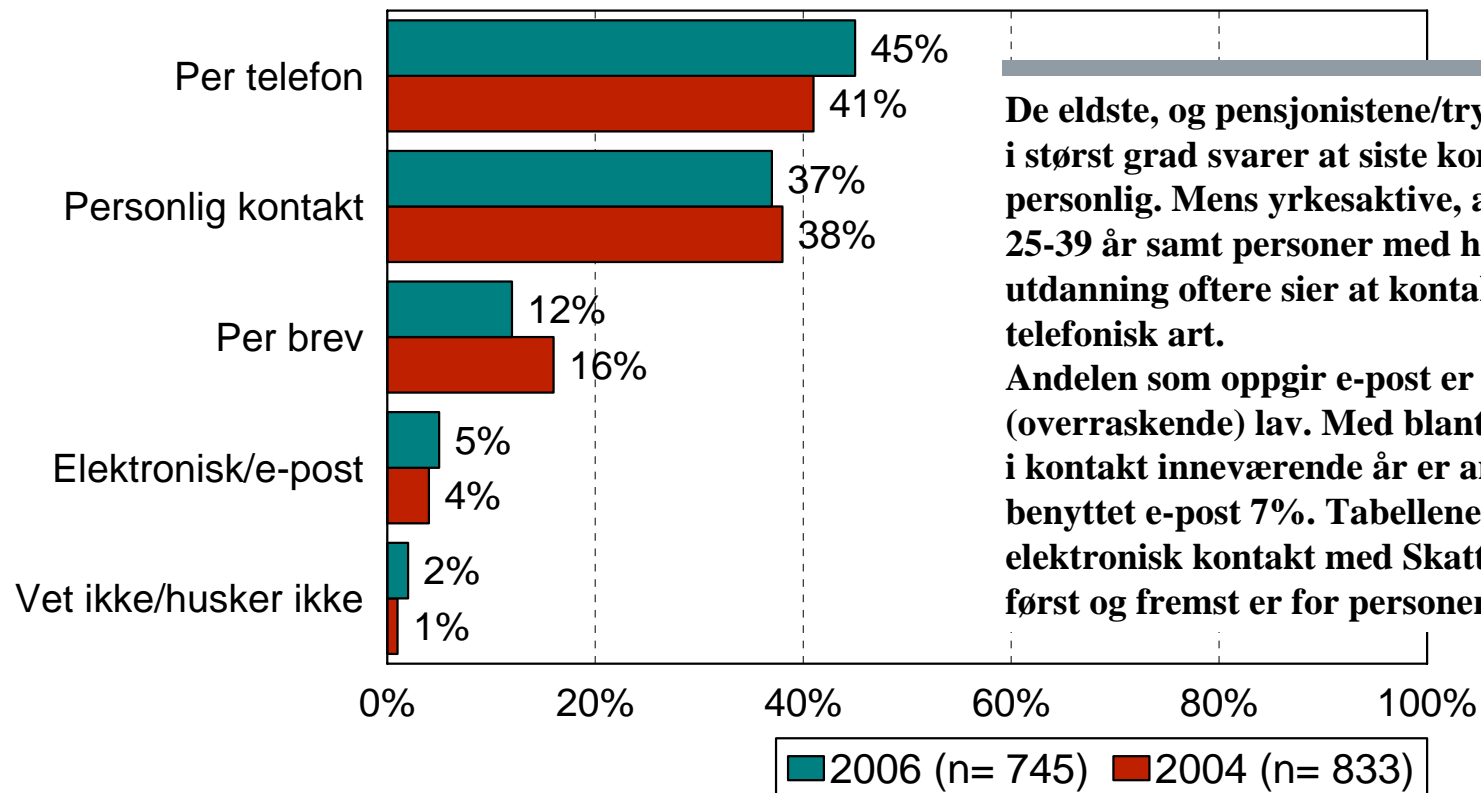
Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Siste kontakt var enten personlig eller telefonisk for de fleste

Var den siste kontakten personlig, skriftlig eller telefonisk?

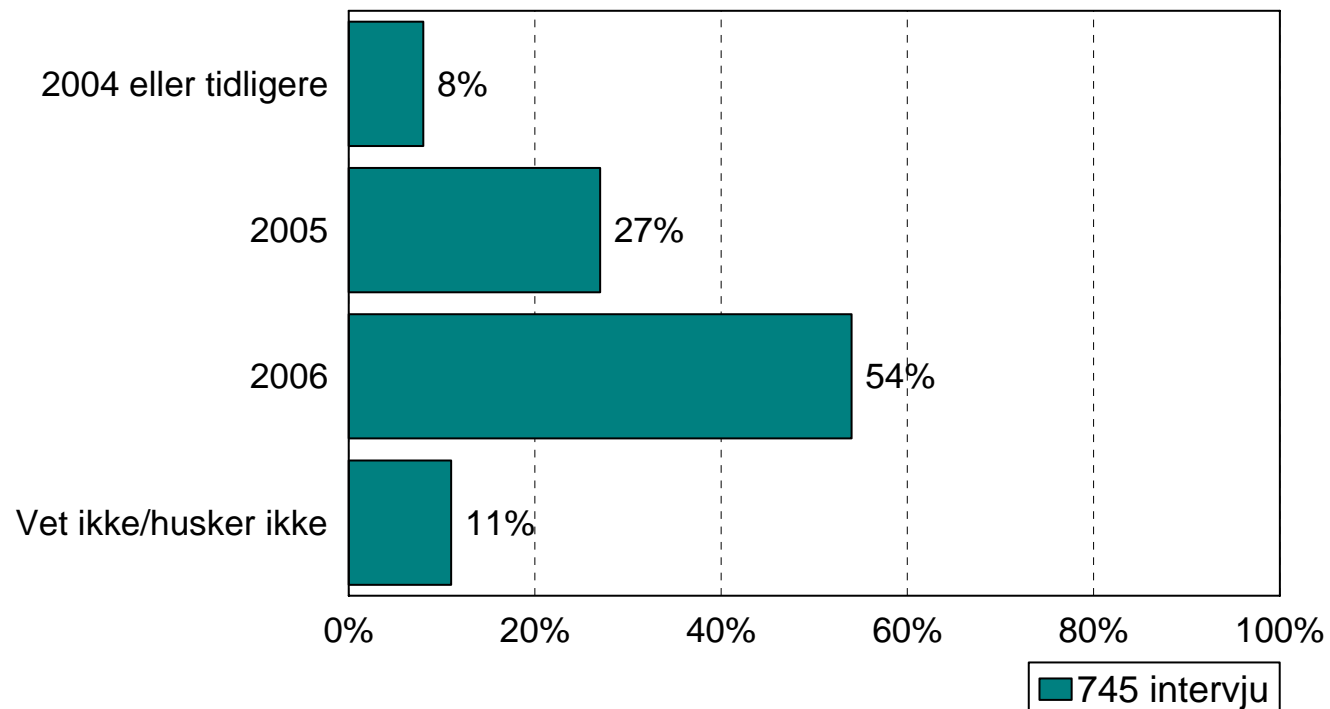
Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



54% av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene tidfester siste kontakten til inneværende år

På hvilket tidspunkt var du sist i kontakt med Skattemyndighetene?

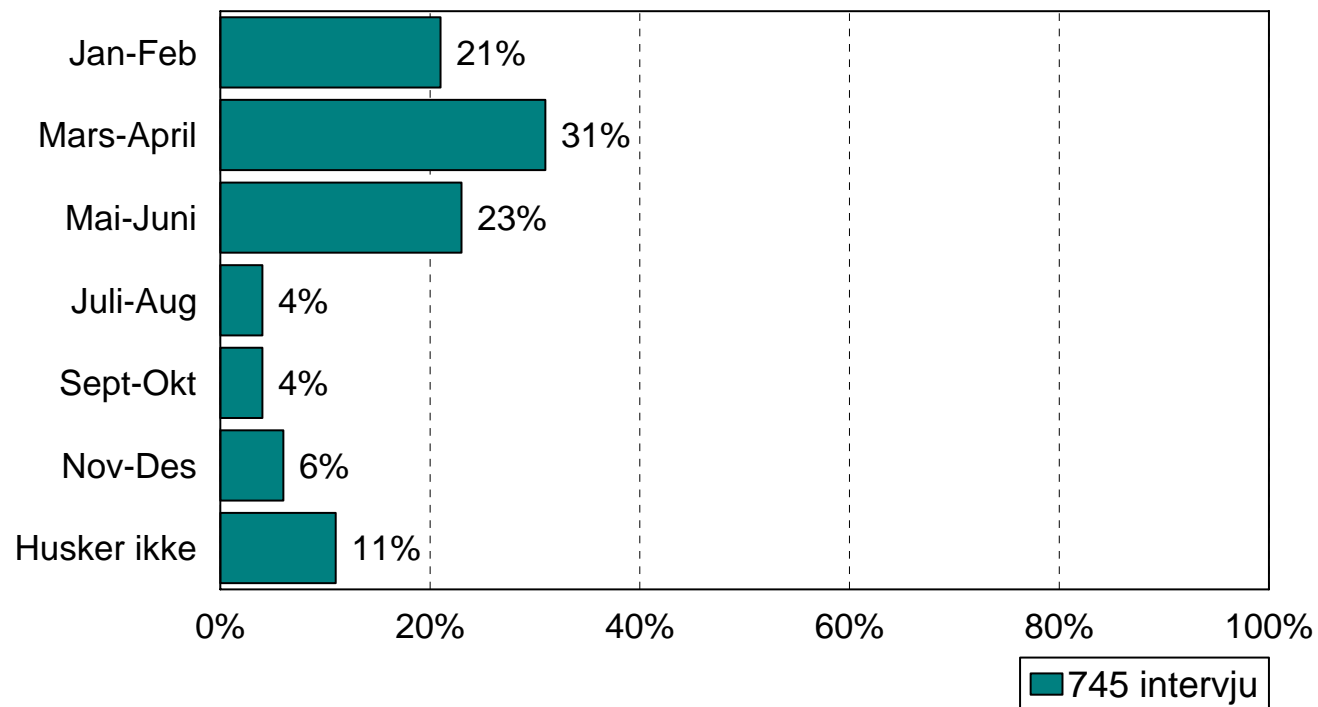
Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Det er flere som kontakter skattemyndighetene 1 halvår enn 2. halvår

På hvilket tidspunkt var du sist i kontakt med Skattemyndighetene?

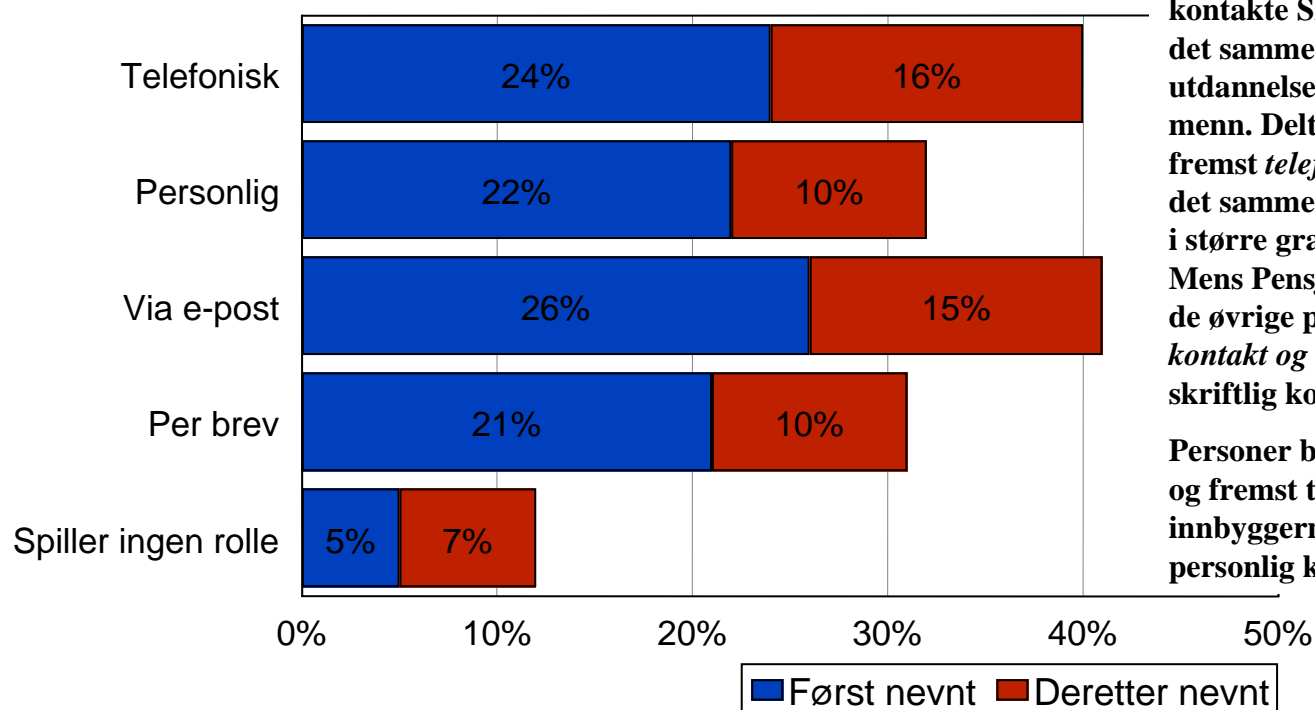
Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Ønsket kommunikasjonsform - 2006

I din kontakt med Skattemyndighetene, ønsker du helst at kommunikasjonen foregår per brev, telefonisk, personlig eller via elektronisk post?

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Heltidsansatte og studenter foretrekker å kontakte Skattemyndighetene via *e-post*, det samme gjelder personer med høy utdannelse og personer under 60 år og menn. Deltidsansatte ønsker først og fremst *telefon* som kommunikasjonsform, det samme gjelder aldersgruppen 25-39 år i større grad enn de øvrige aldersgrupper. Mens Pensjonistene vil i større grad enn de øvrige primært foretrekke *personlig kontakt og brev*. Kvinner oftere ønsker skriftlig kontakt per brev.

Personer bosatt i Hedmark oppgir først og fremst telefonisk kontakt, mens innbyggerne i Aust-Agder foretrekker personlig kontakt.

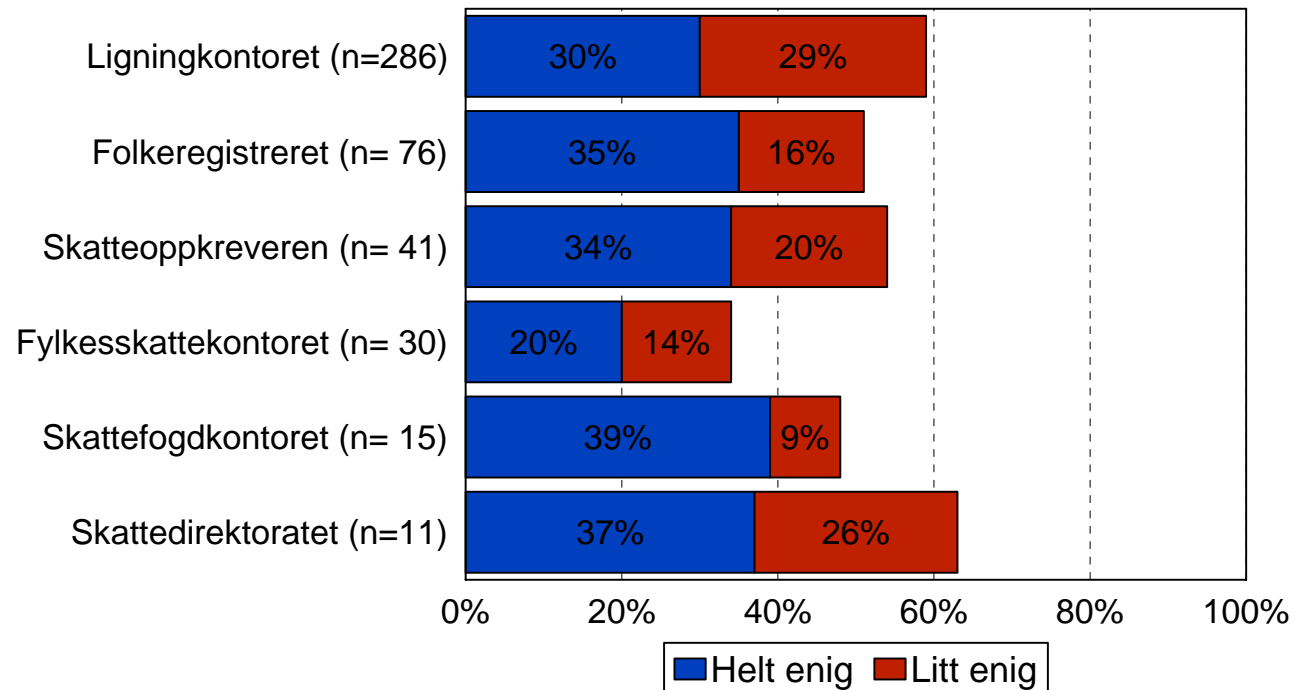
Påstander

- Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst:
- *"Jeg vil gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene".*
- Påstandene var vinklet i henhold til den kontaktform (personlig, telefon, elektronisk) de benyttet siste gang de var i kontakt med Skattemyndighetene. Påstandene ble formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var i henhold til en 5-skala. Respondentene fikk lest opp følgende svaralternativ:
- Helt enig - Litt enig - Verken enig eller uenig - Litt uenig - Helt uenig
- Før vi ser på resultatene, vil vi henlede oppmerksomheten mot en 'kritikk' som kan reises ved bruk av påstandsmetoden generelt. Det viser seg nemlig at folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når påstanden dreier seg om forhold man ikke har særlig sterke meninger om. Vi vil i det følgende hovedsakelig fokusere på helt-enig andelene, derfor er det viktig å huske på at de gjennomgående kan være litt for høye. Men i og med at dette aspektet vil gjelde alle påstandene vil fordelingen og rangeringen mellom dem være reell.

Det er gjennomgående større andeler som er enig enn som er uenig i at det er lett å komme i kontakt på telefon

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

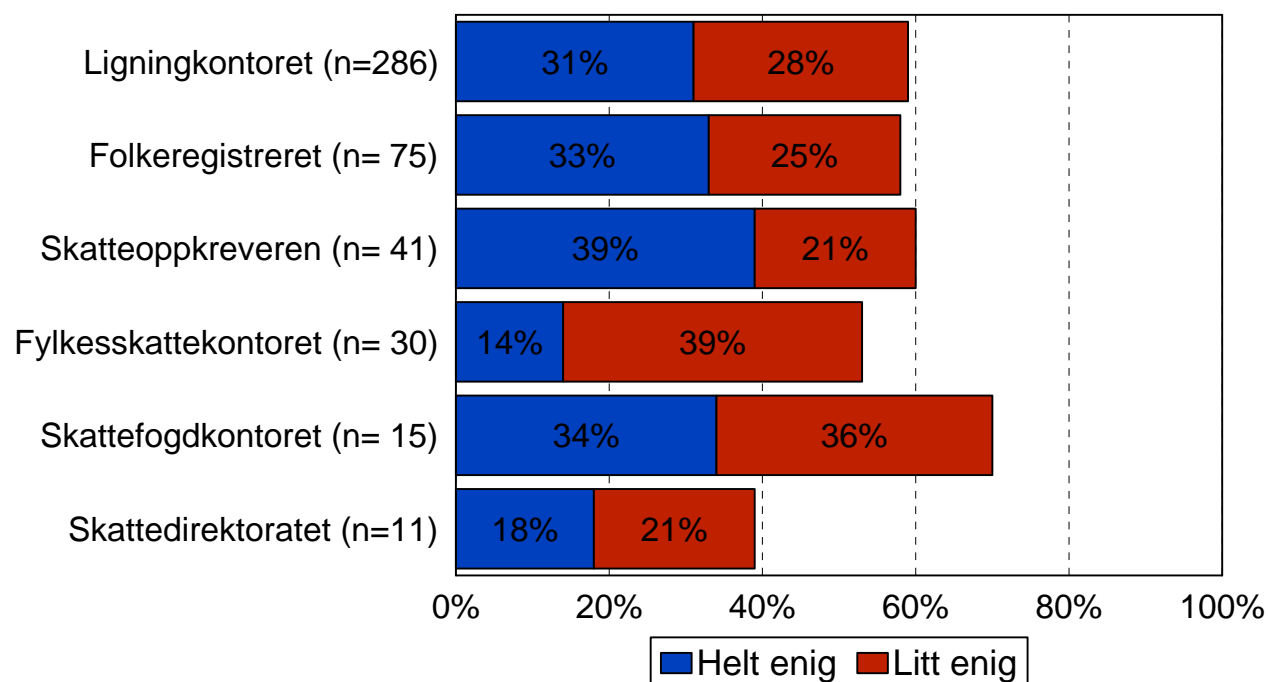
Det er lett å komme i kontakt med på telefon



Det er lett å få kontakt med riktig person på telefon

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

Hos ... er det lett å få kontakt med riktig person på telefon

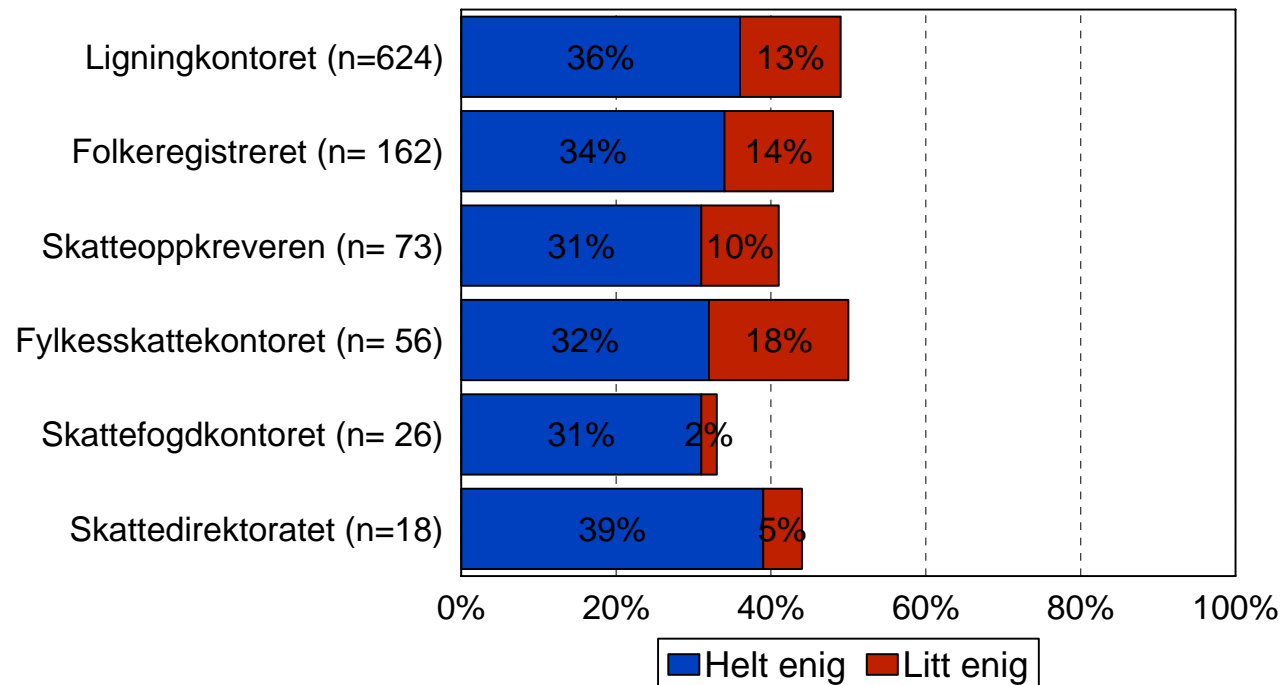


Er åpningstider tilpasset brukerens behov?

Under 50% sier seg enig i dette

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

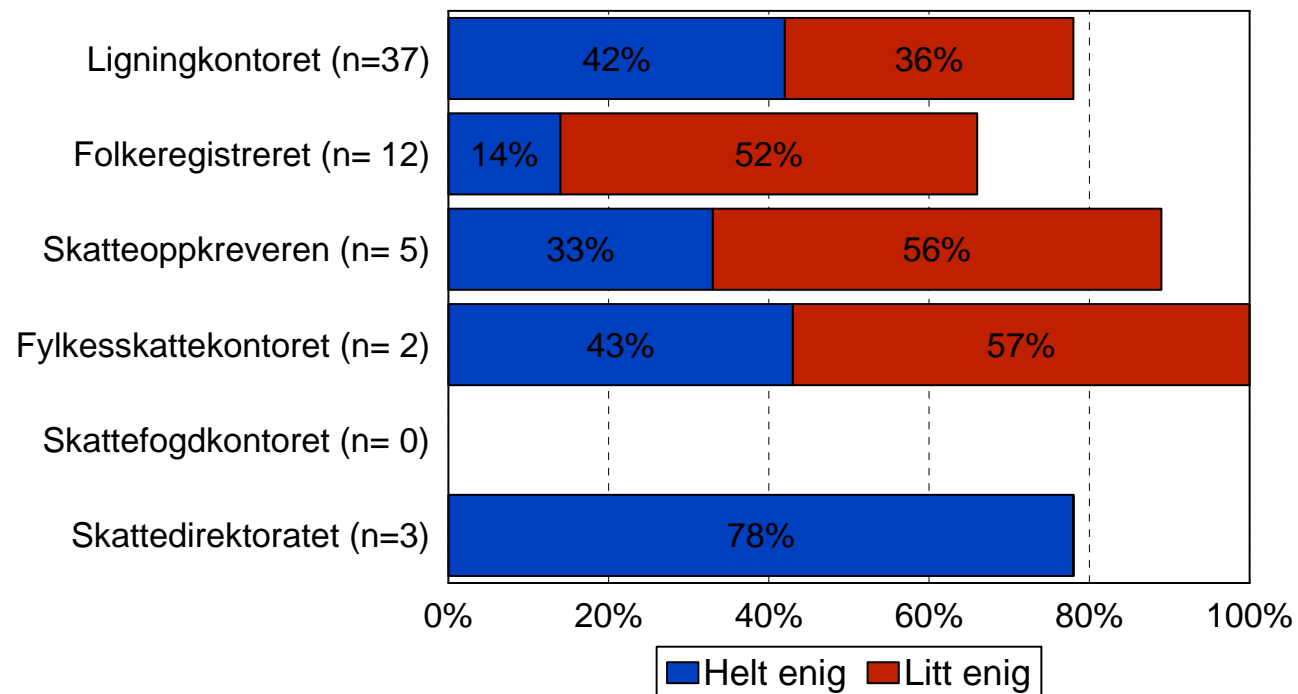
... har åpningstider tilpasset mitt behov



Flertallet mener de raskt får svar ved henvendelser via e-post

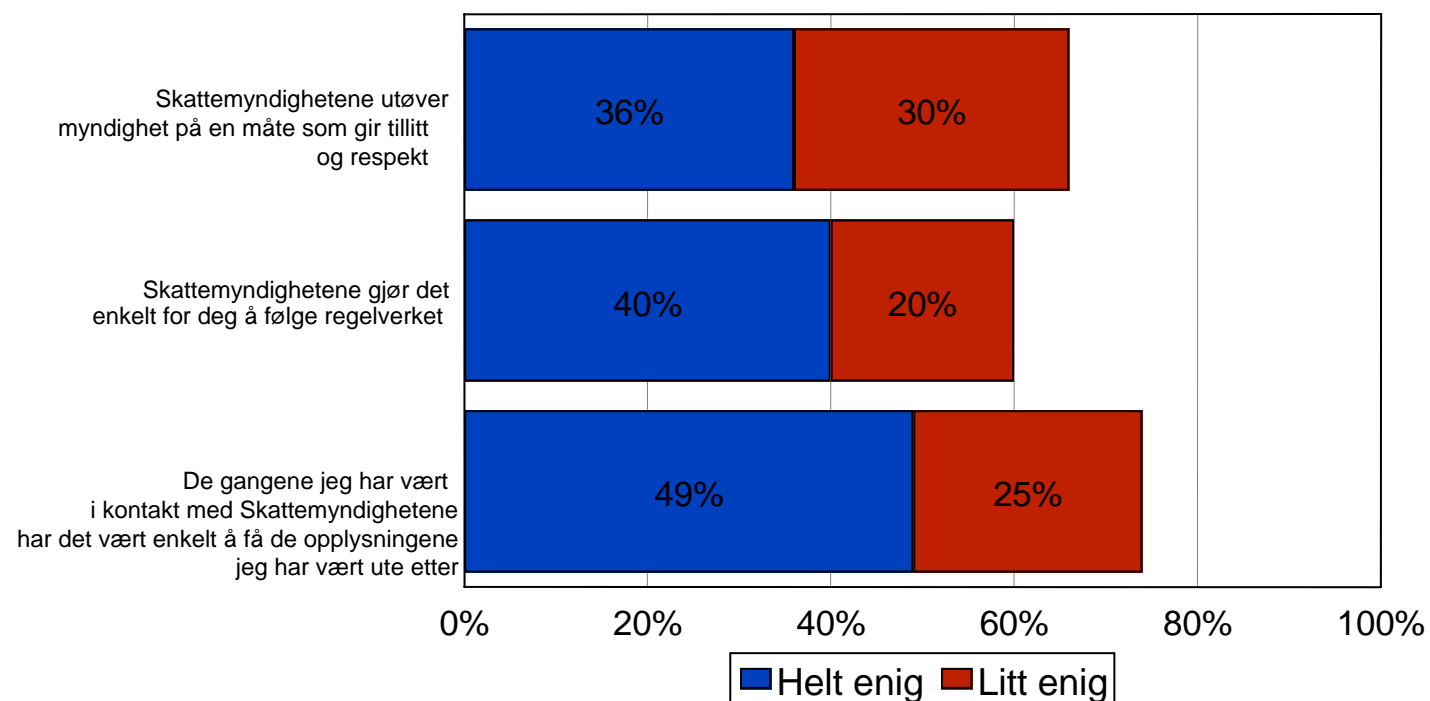
Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

Jeg får raskt svar ved henvendelser via e-post til.....



Påstander - Skattemyndighetenes brukerbehandling

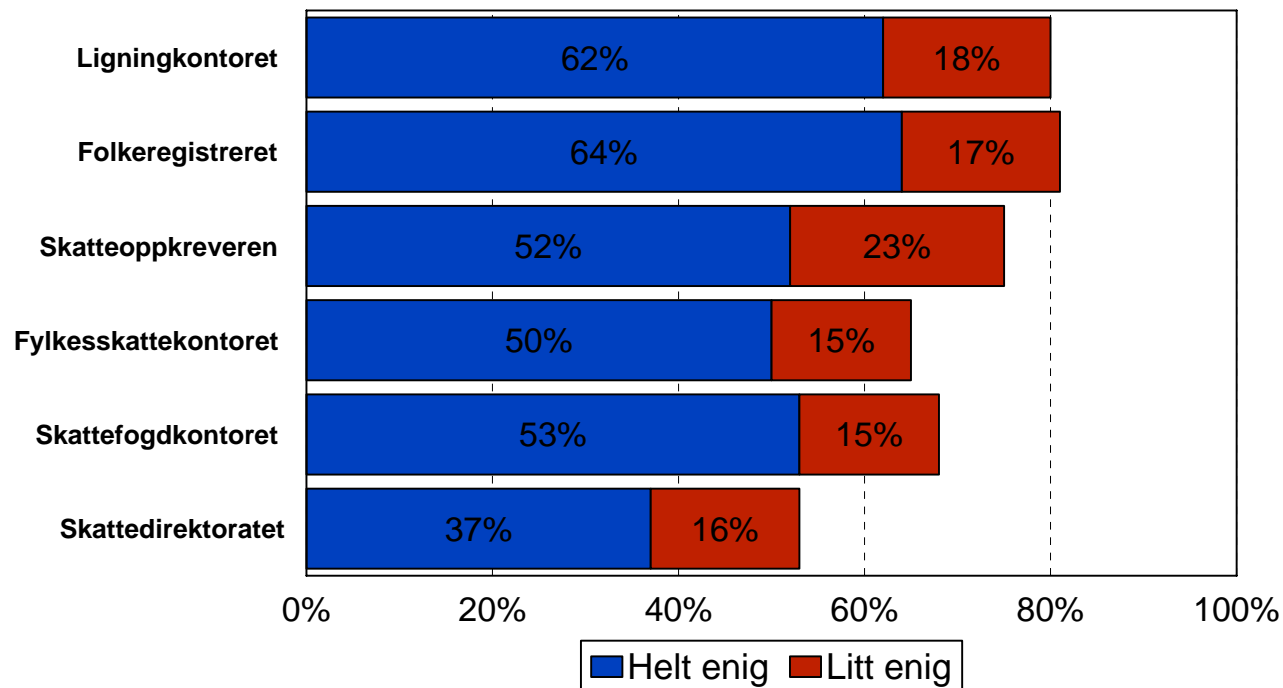
Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene



Korrekt og profesjonell håndtering av henvendelsen

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vl jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

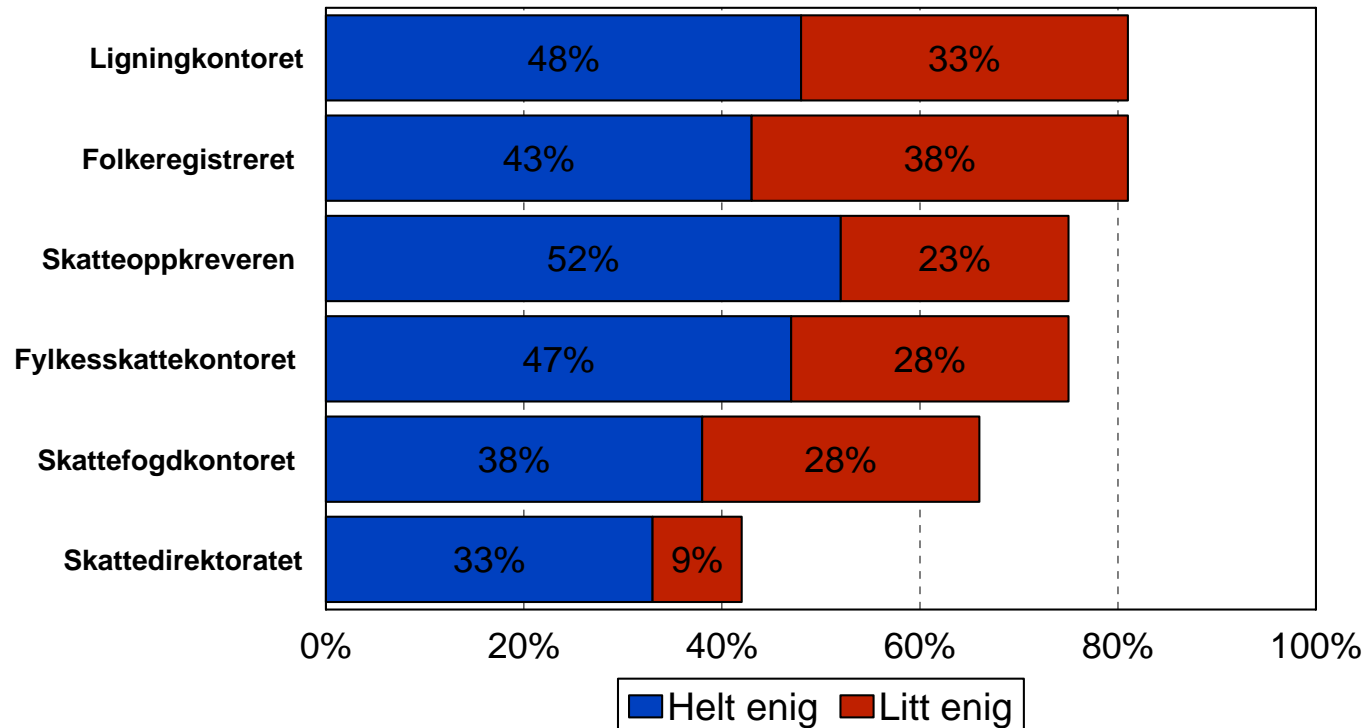
...håndterte henvendelsene på en proffesjonell og korrekt måte



Medarbeiderne er profesjonelle og imøtekommende

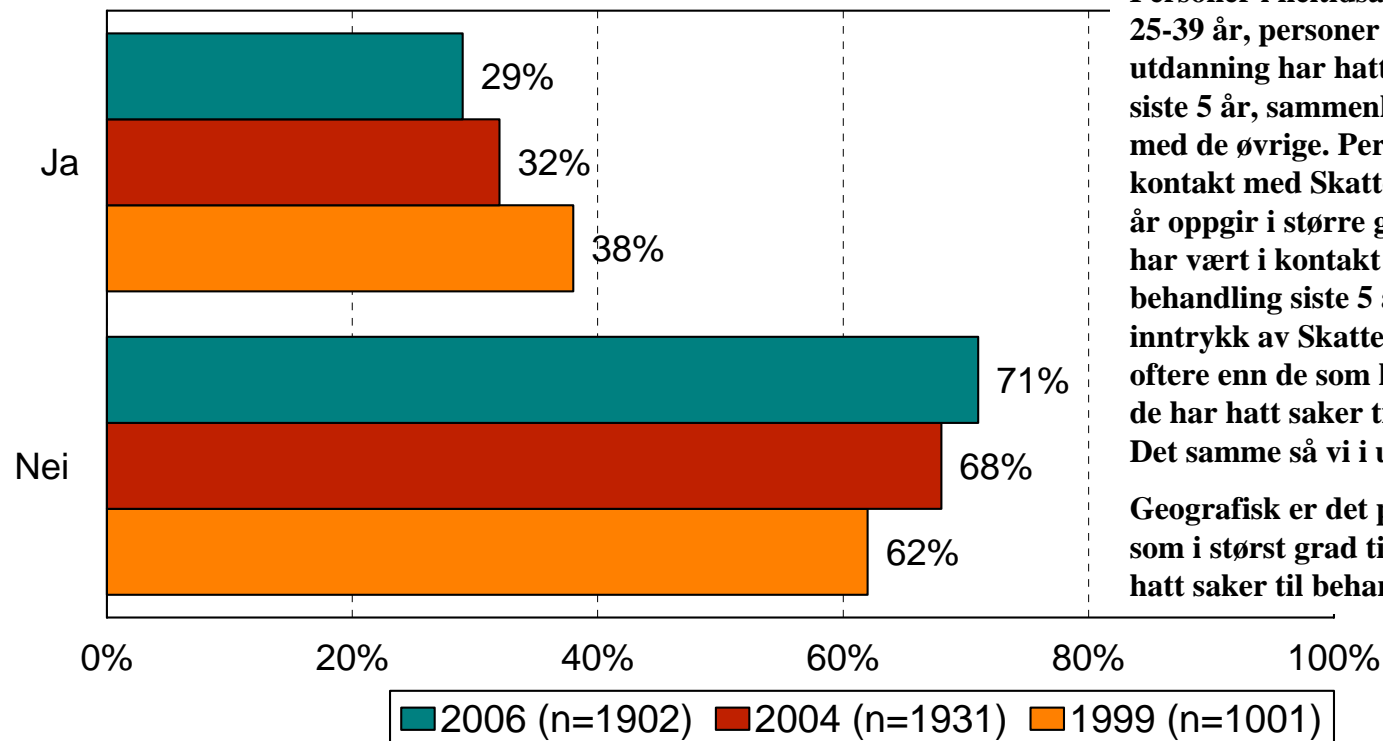
Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene

...har profesjonelle og imøtekommende medarbeidere



29% av de spurte har hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene siste 5 år

Har du hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene?



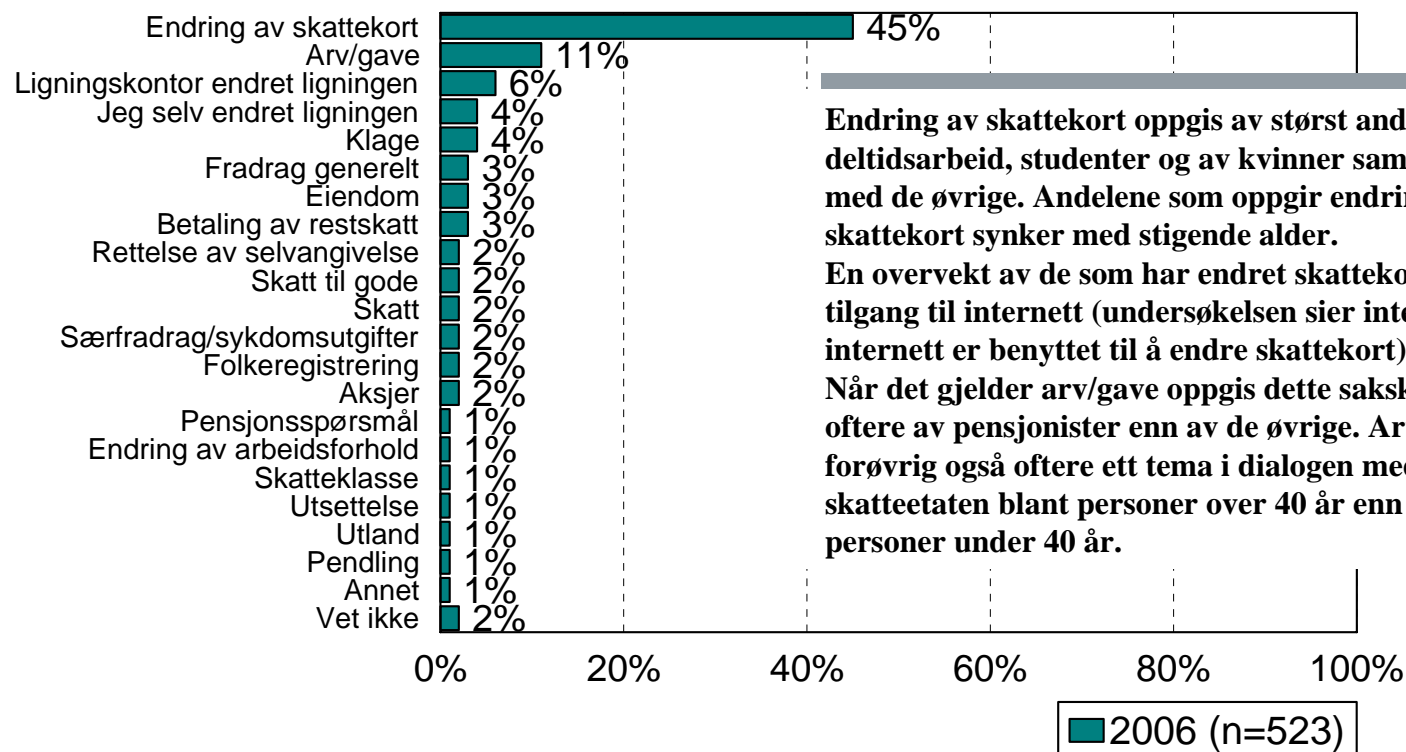
Personer i heltidsarbeid, aldersgruppen 25-39 år, personer med høyere akademisk utdanning har hatt saker til behandling siste 5 år, sammenlignet med personer med de øvrige. Personer som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år oppgir i større grad enn de som ikke har vært i kontakt at de har hatt saker til behandling siste 5 år. Personer med godt inntrykk av Skattemyndighetene oppgir oftere enn de som har dårlig inntrykk at de har hatt saker til behandling siste 5 år. Det samme så vi i undersøkelsen fra 2004.

Geografisk er det personer bosatt i Oslo som i størst grad tilkjenner at de har hatt saker til behandling siste 5 år.

45% av de som har vært i kontakt sier at den siste saken gjaldt endring av skattekort

Hva gjaldt den siste saken?

Filter: Har hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene



Endring av skattekort oppgis av størst andeler med deltidsarbeid, studenter og av kvinner sammenlignet med de øvrige. Andelene som oppgir endring av skattekort synker med stigende alder.

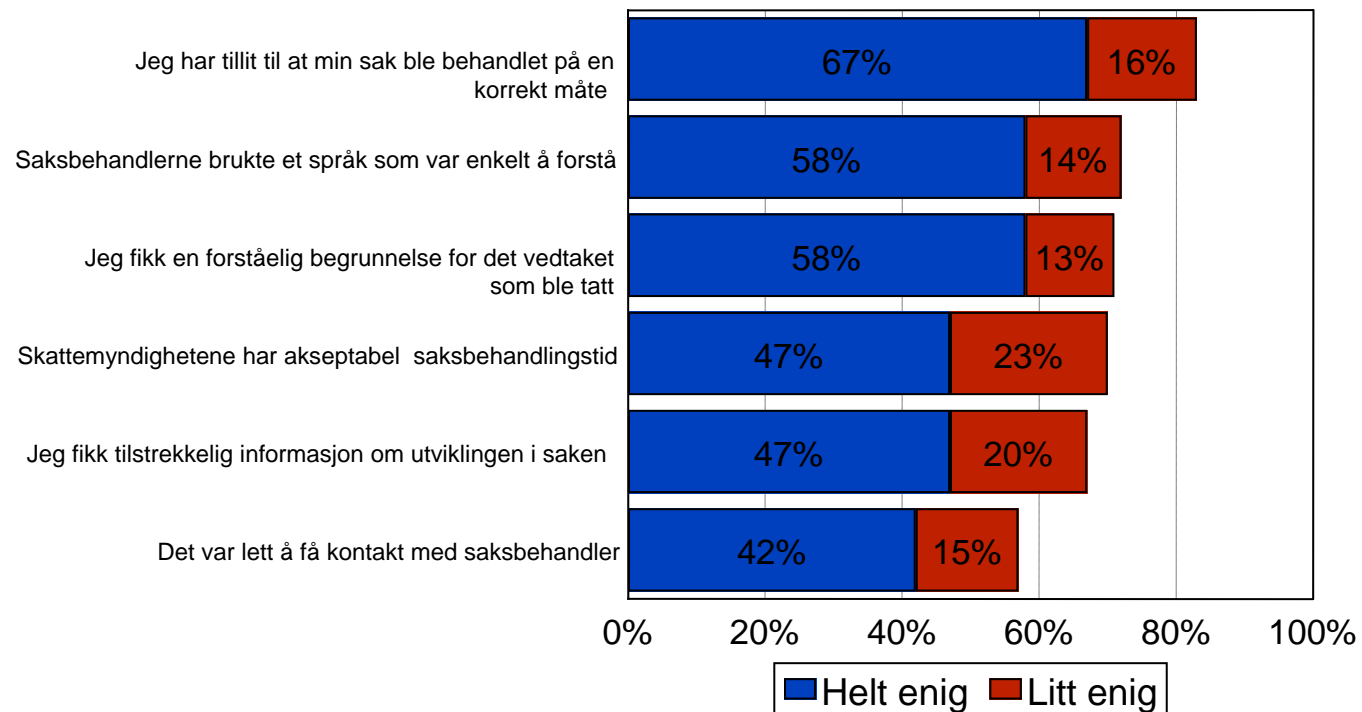
En overvekt av de som har endret skattekort har tilgang til internett (undersøkelsen sier intet om internett er benyttet til å endre skattekort).

Når det gjelder arv/gave oppgis dette sakskomplekset oftere av pensjonister enn av de øvrige. Arv/gave er forøvrig også oftere ett tema i dialogen med skatteetaten blant personer over 40 år enn blant personer under 40 år.

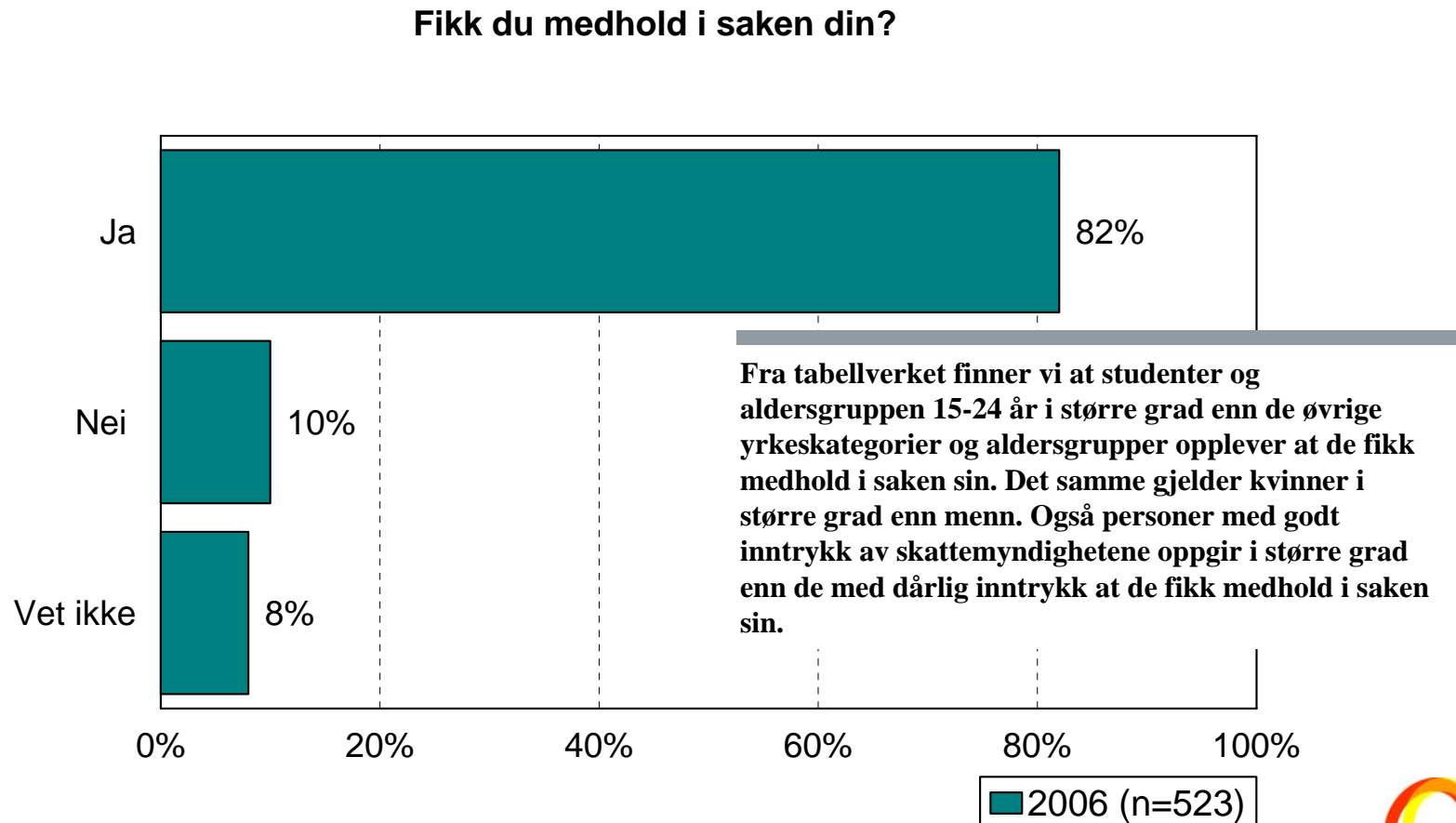
Vurdering av saksbehandlingen

Jeg skal nå lese opp noen påstander om skattemyndighetenes saksbehandling, og jeg vil at du skal svare hvor enig eller uenig du er i disse påstandene. Når du svarer vil jeg du skal ta utgangspunkt i erfaringene fra den siste saken du hadde til behandling.

Har hatt saker til behandling siste 5 år

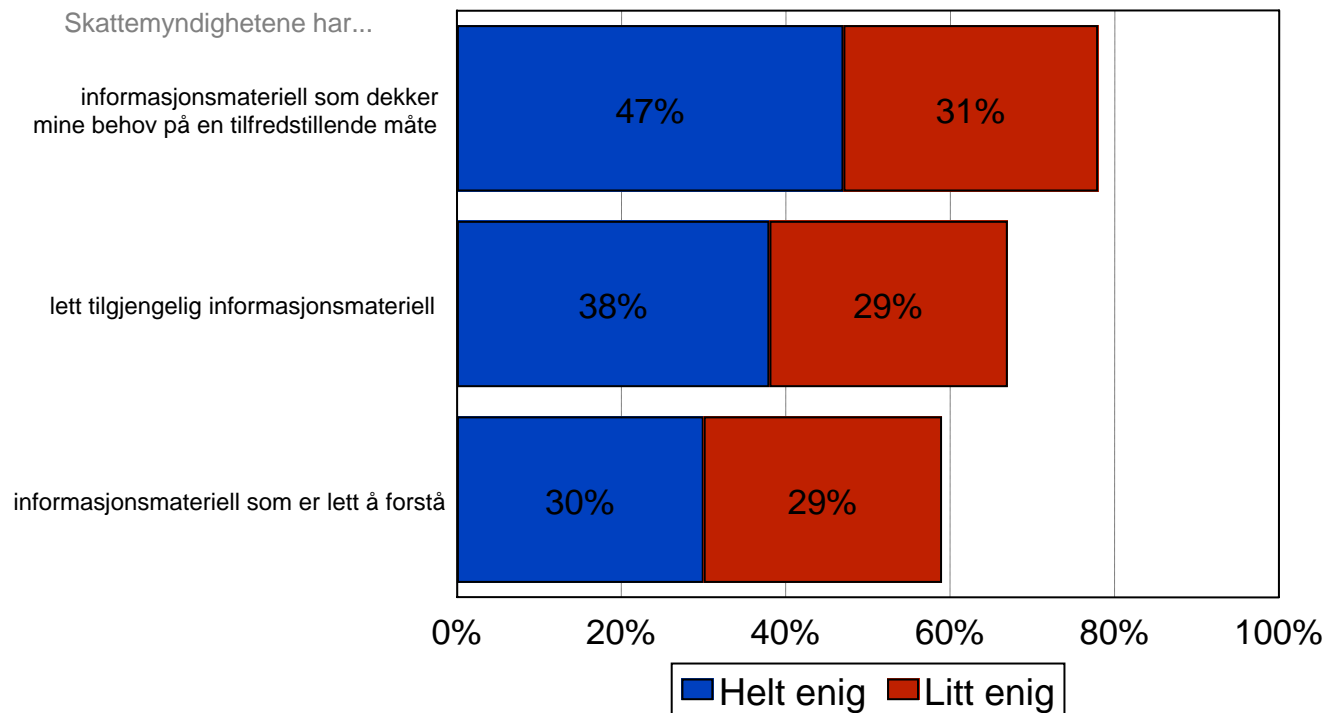


Det store flertallet fikk medhold i saken sin



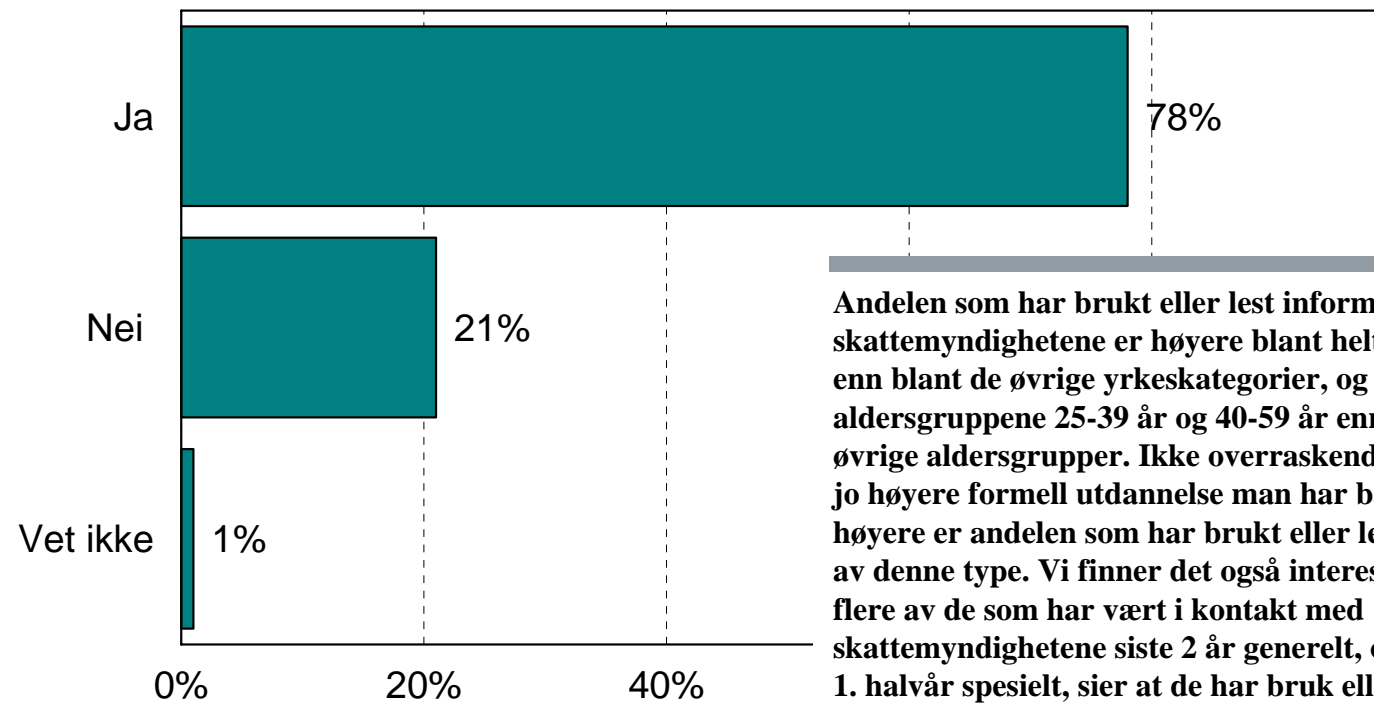
Vurdering av informasjon

Nå følger noen påstander om skattemyndighetenes informasjon om saker som angår deg. Som tidligere ber jeg deg benytte en skala fra helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig



Flertallet har brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene

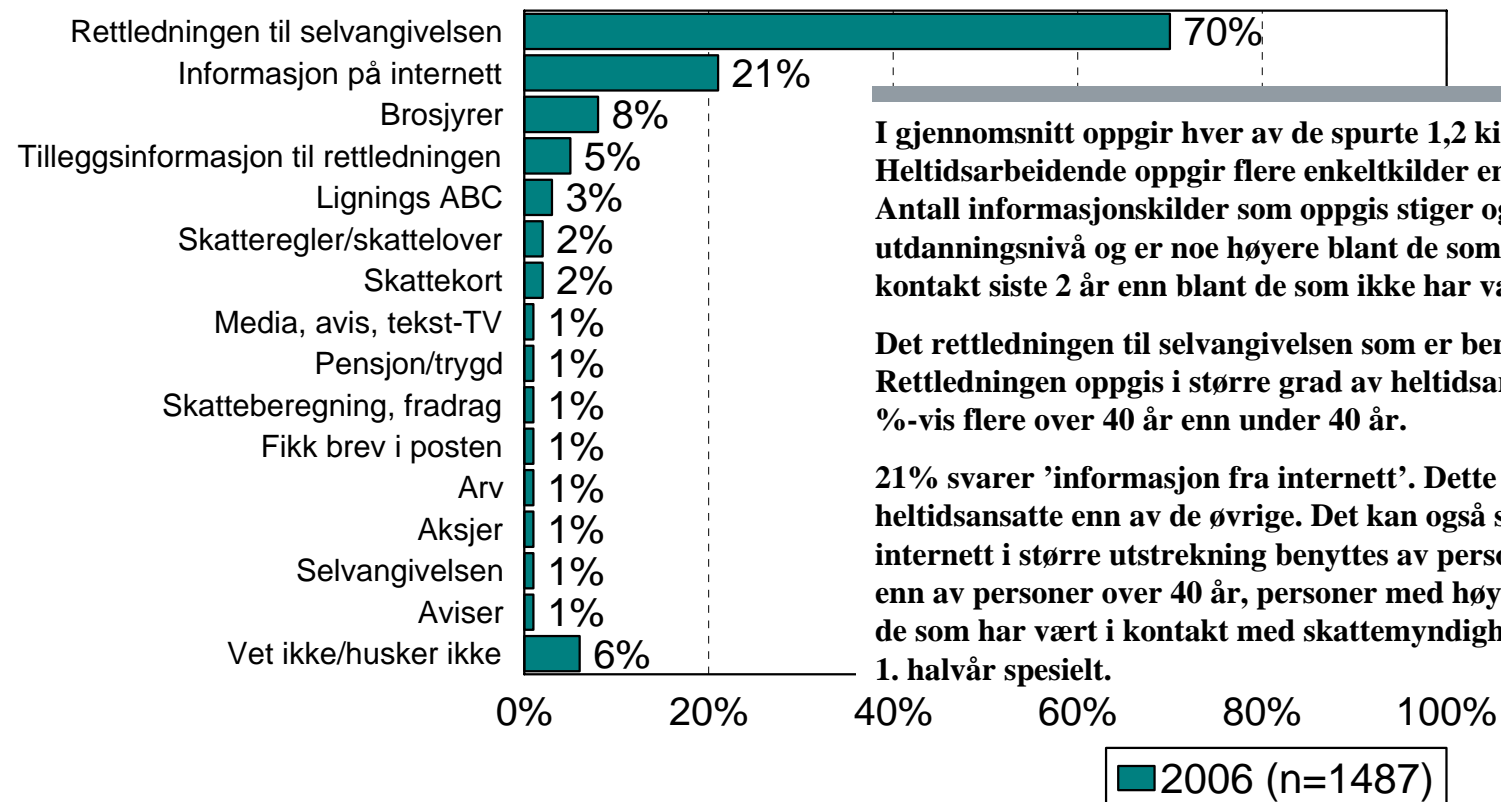
Har du brukt eller lest informasjon fra Skattemyndighetene de siste 2 årene?



Andelen som har brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene er høyere blant heltidsarbeidende enn blant de øvrige yrkeskategorier, og også høyere i aldersgruppene 25-39 år og 40-59 år enn blant de øvrige aldersgrupper. Ikke overraskende er det slik at jo høyere formell utdanning man har bak seg jo høyere er andelen som har brukt eller lest informasjon av denne type. Vi finner det også interessant at %-vis flere av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene siste 2 år generelt, og tidsangitt til 1. halvår spesielt, sier at de har bruk eller lest informasjon fra skattemyndighetene, sammenlignet med de som ikke har vært i kontakt.

... og det er rettledningen til selvangivelsen som er brukt eller lest av flest

Hvilken informasjon har du brukt eller lest?



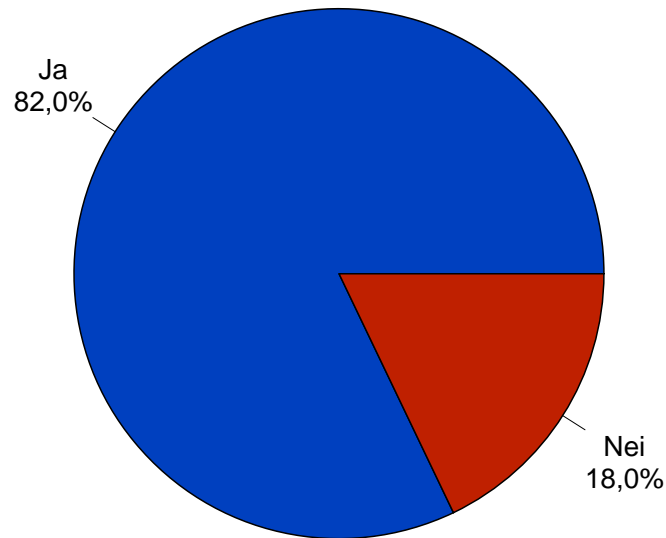
I gjennomsnitt oppgir hver av de spurte 1,2 kilder. Heltidsarbeidende oppgir flere enkeltkilder enn de øvrige. Antall informasjonskilder som oppgis stiger også med stigende utdanningsnivå og er noe høyere blant de som har vært i kontakt siste 2 år enn blant de som ikke har vært i kontakt.

Det rettledningen til selvangivelsen som er benyttet av flest. Rettledningen oppgis i større grad av heltidsarbeidende og av %-vis flere over 40 år enn under 40 år.

21% svarer 'informasjon fra internett'. Dette oppgis oftere av heltidsansatte enn av de øvrige. Det kan også synes som at internett i større utstrekning benyttes av personer under 40 år enn av personer over 40 år, personer med høyutdannelse og av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene generelt og 1. halvår spesielt.

82% av de spurte har tilgang til internett, og 67% av disse har vært inne på Skattetatens internettsider

Har du tilgang til internett, hjemme eller på jobb?

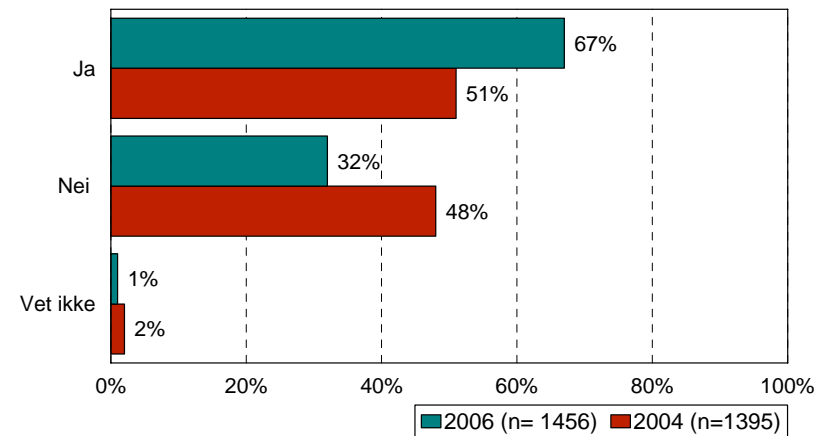


Disse gruppene har i større grad enn de øvrige tilgang til internett:

- Yrkesaktive og studenter
- Universitetsutdannede
- Menn
- Andelen synker med stigende alder

Har du noengang besøkt Skattetatens internettsider, www.skatteetaten.no?

Filter: Har tilgang til internett



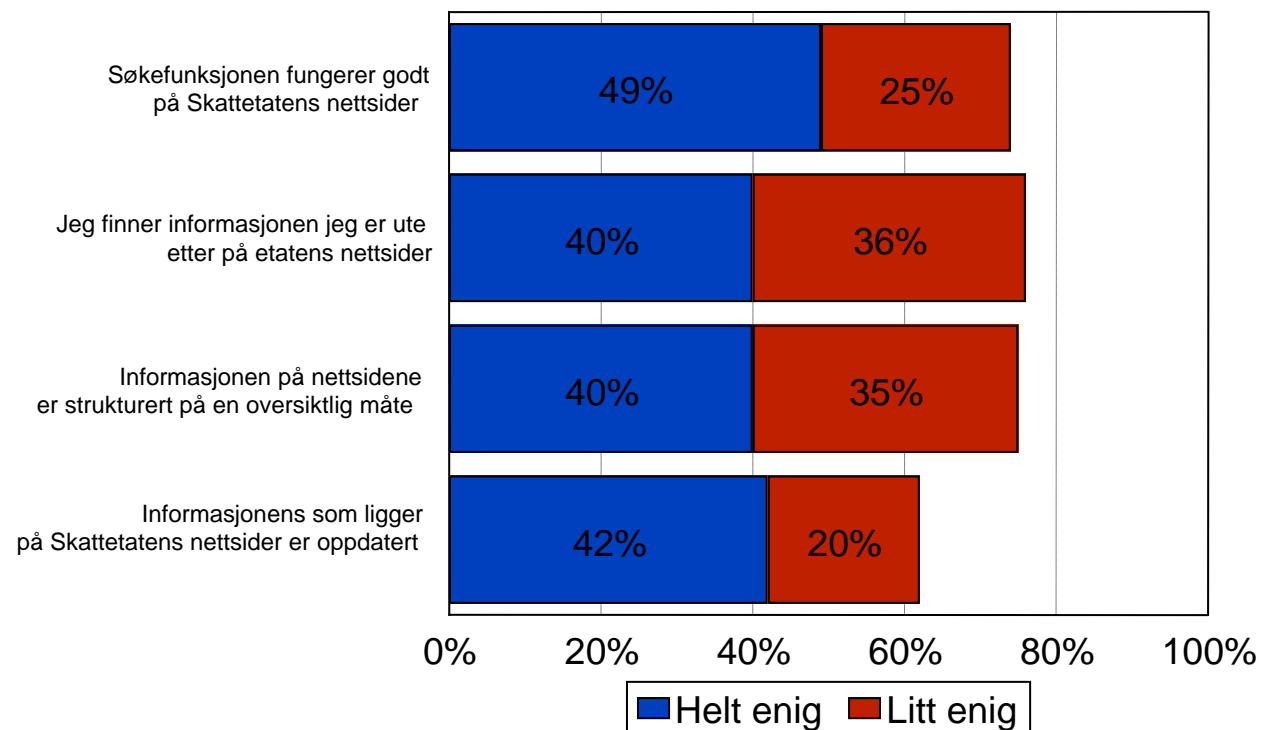
Disse gruppene har i større grad enn de øvrige vært inne på nettsiene:

- Heltidsarbeidende
- Høgskoleutdannede
- Aldersgruppen 25-39 år
- Menn

Vurdering av skatteetatens internettsider

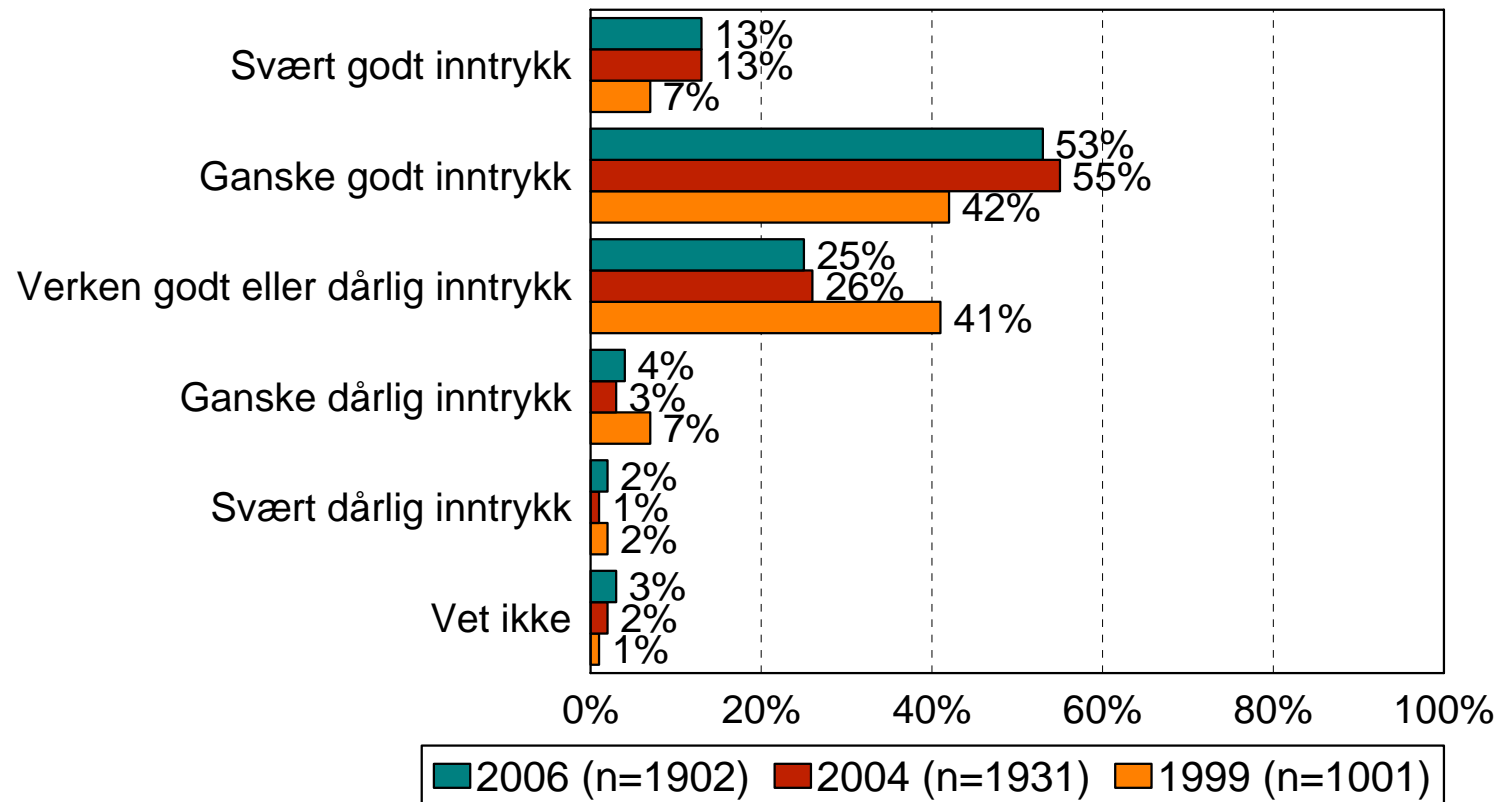
Jeg skal nå lese opp noen påstander om Skattetatens internettsider, og vil at du svarer på hvor enig eller uenig du er i disse påstandene

Filter: Har besøkt Skattetatens internettsider



66% av de spurte har et godt inntrykk av Skattemyndighetene

Alt i alt, vil du si at du har et svært godt, ganske godt, hverken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært dårlig inntrykk av skattemyndighetene?



Totalinntrykket er godt

- Med utgangspunkt i at 60% av de spurte ikke har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år, anses dette for å være et godt resultat.
- Vi finner at de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år i større grad enn de som ikke har vært i kontakt siste 2 år svarer at de har godt inntrykk av Skattemyndighetene.
 - ❖ Dette er et meget positivt og godt signal
- I motsetning til i 2004 er det denne gangen ingen forskjeller mellom kvinner og menn på dette spørsmålet.
- Sammenligner vi med de to foregående undersøkelsene er økningen fra 1999 (49%) opprettholdt. Mens årets 66% er på linje med andelen tilfredse fra 2004.
 - ❖ Som begge de to foregående målinger har vist så er det også i årets undersøkelse et poeng at andelen som har et 'svært godt' inntrykk er markant lavere enn andelen som har 'ganske godt' inntrykk. Dette er naturlig all den tid en relativt høy andel ikke har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år.
 - ❖ Tiltross for at andelen med 'svært godt inntrykk' er lav er den identisk med 2004 og høyere 1999 (7%), følgelig opprettholdes den positive tendens vi så dengang.

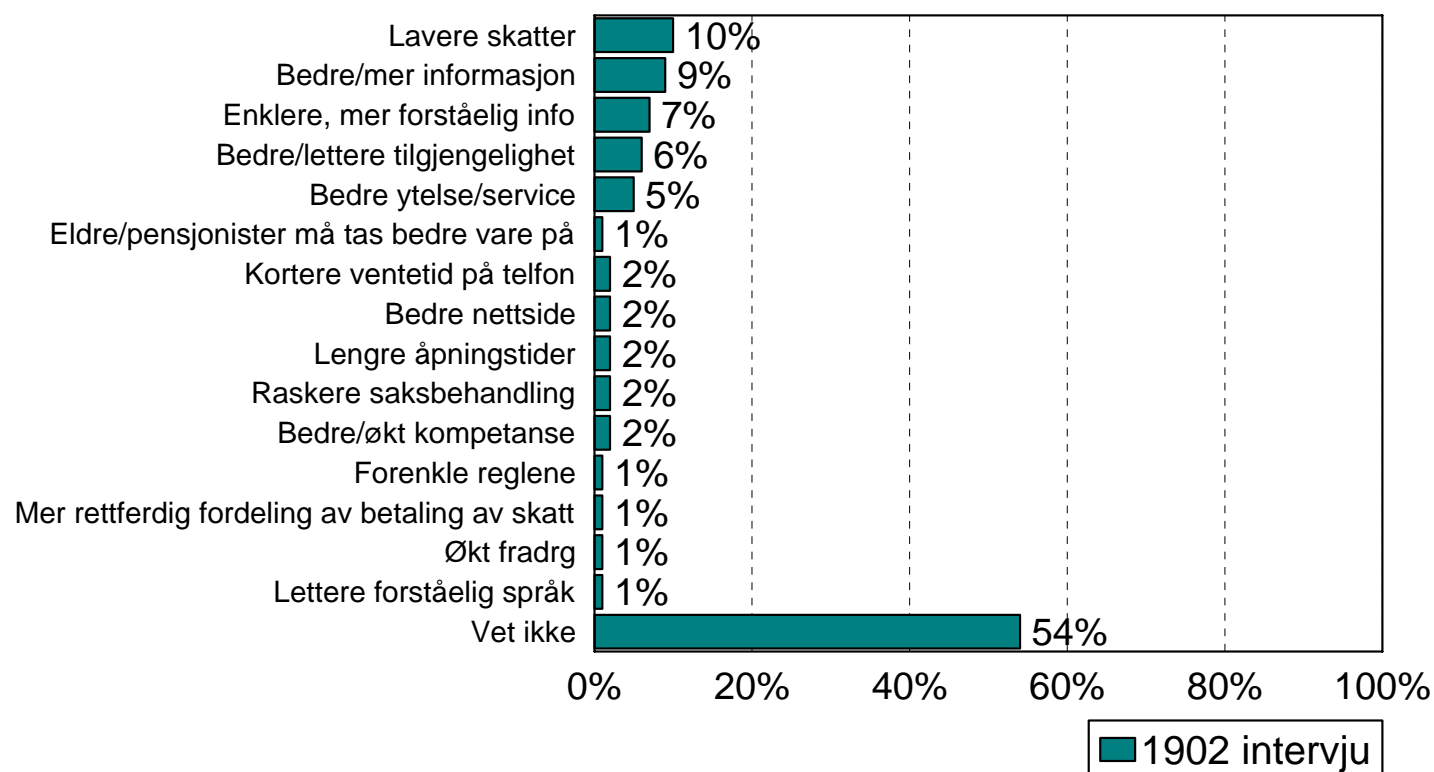
Beskrivelse av de med godt inntrykk og de med nøytralt inntrykk

- Kjennetegn ved de som har svært/ganske godt inntrykk av Skatteetaten :
- Har brukt eller lest informasjon fra skatteetaten siste 2 år
- Menn
- Har besøkt skatteetaten.no
- Helt enig i at søkefunksjonen fungerer godt på skatteetaten.no (har mao. benyttet denne)
- Helt enig i at Skattemyndighetene utøver har lett tilgjengelig informasjonsmateriell og at skattemyndighetenes informasjonsmateriell dekker mine behov på en tilfredstillende måte.
- Helt enig i at jeg de gangene jeg har vært i kontakt med skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter
- Vet ikke hva skattemyndighetene evt. burde forbedre.

- Kjennetegn ved de som har et nøytralt (dvs. svarer verken/eller) inntrykk av Skatteetaten:
- Har ikke vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år
- Har ikke hatt saker til behandling siste 5 år
- Har ikke besøkt skatteetaten.no
- Kvinne
- Litt enig i at skattemyndighetenes informasjonsmateriell dekker mine behov på en tilfredstillende måte

54% av de spurte har ingen konkrete råd å komme med

Hvis du skulle nevne en aktuell ting skattemyndighetene kunne forbedre, hva ville det være?



Oppsummering

- Totalinntrykk:
- 66% av de spurte har godt inntrykk av skattemyndighetene totalt sett. Kun 6% har dårlig inntrykk.
 - ❖ De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år oppgir i større grad at de har et godt inntrykk sammenlignet med de som ikke har vært i kontakt.
 - ❖ Andelen med godt inntrykk er 2%-poeng lavere enn i 2004, men betydelig høyere enn i 1999.
- Informasjonskanaler:
 - ❖ Skatteetatens internettsider, Ligningskontor og media er informasjonskildene befolkningen primært benytter når de skal skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftssaker.
 - ❖ Dette er de samme kildene som i 2004, dog med en noe annen intern rangering.
- Kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år
 - ❖ 39% av de spurte har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år.
 - ❖ 54% av de som har vært i kontakt, tidsangir denne kontakten til inneværende år. Pågangen synes størst 1. halvår (uavhengig av hvilket kalenderår vi ser på).
- Blant de som har vært i kontakt er det hovedsakelig skattekort og spørsmål vedrørende selvangivelsen generelt samt skatt spesielt som har vært tema.
 - ❖ Hele 90% har kontaktet Ligningskontoret, mens 22% har vært i kontakt med Folkeregisteret.
- ❖ Det er omtrent like store andeler som oppgir at siste kontakten var skriftlig som personlig.
 - ❖ E-post er forøvrig den kontaktform som i størst grad er ønskelig. Tett fult av telefon og personlig.

Oppsummering forts.

○ Skattemyndighetenes tilgjengelighet

- ❖ For alle kontorer, med unntak av Fylkesskattekontoret (NB: kun 30 intervju) er brukerne relativt godt fornøyd med telefontilgjengelighet og det å komme frem til riktig person.
- ❖ Når det gjelder de respektive kontorenes åpningstider er det lavere andeler som mener at åpningstidene er tilpasset det behov de har (sett i forhold til andelen som mener at telefontilgjengeligheten er god).

○ Brukerbehandling og saksbehandling

- Skattemyndighetene får jevnt over gode skussmål når det gjelder behandling av brukerne. Det samme gjelder kontorene når vi spør om de enkelte kontorers profesjonalitet og imøtekommenhet.

○ 29% har hatt saker til behandling siste 5 år.

- ❖ Hovedvekten av sakene besto av endring av skattekort. Brukerne er godt fornøyd med den saksbehandling som ble foretatt. Vi finner at brukerne i stor grad har tillit til at saken ble behandlet korrekt, samt at saksbehandler benyttet et språk som var lett å forstå.
- ❖ Flertallet fikk medhold i saken sin

○ Informasjonsmateriell

- Også når det gjelder Skattemyndighetenes evne til å formidle informasjon via det informasjonsmateriell som foreligger er befolkningen i stor grad enig i at materialet er lett tilgjengelig, lett å forstå samt at materialet dekker de behov man måtte ha.
- 78% har brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene siste 2 år. Det er rettledningen til selvangivelsen som er brukt eller lest av flest.

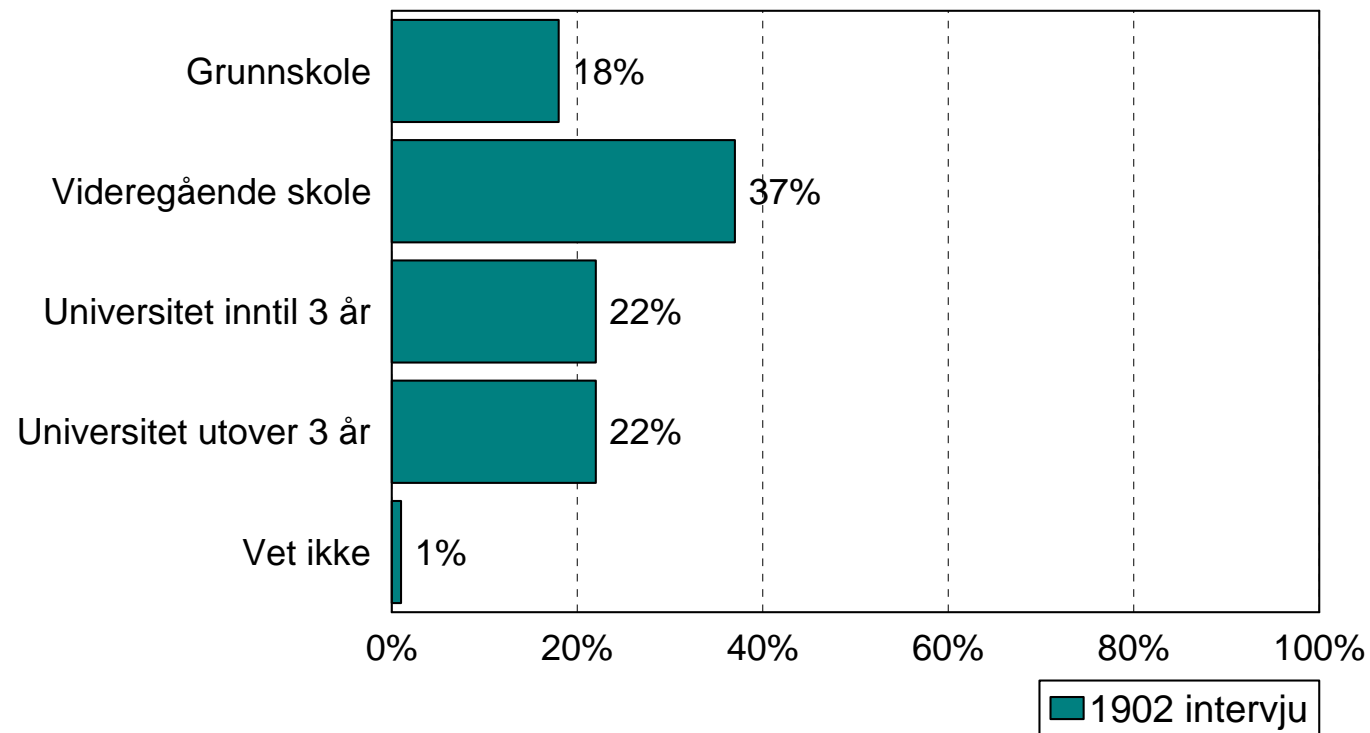
○ Internett og bruk av skatteetatens internettsider

○ 82% av de spurte har tilgang til internett, 67% av disse har besøkt skatteetatens internettsider. Dette er høyere andeler enn i 2004.

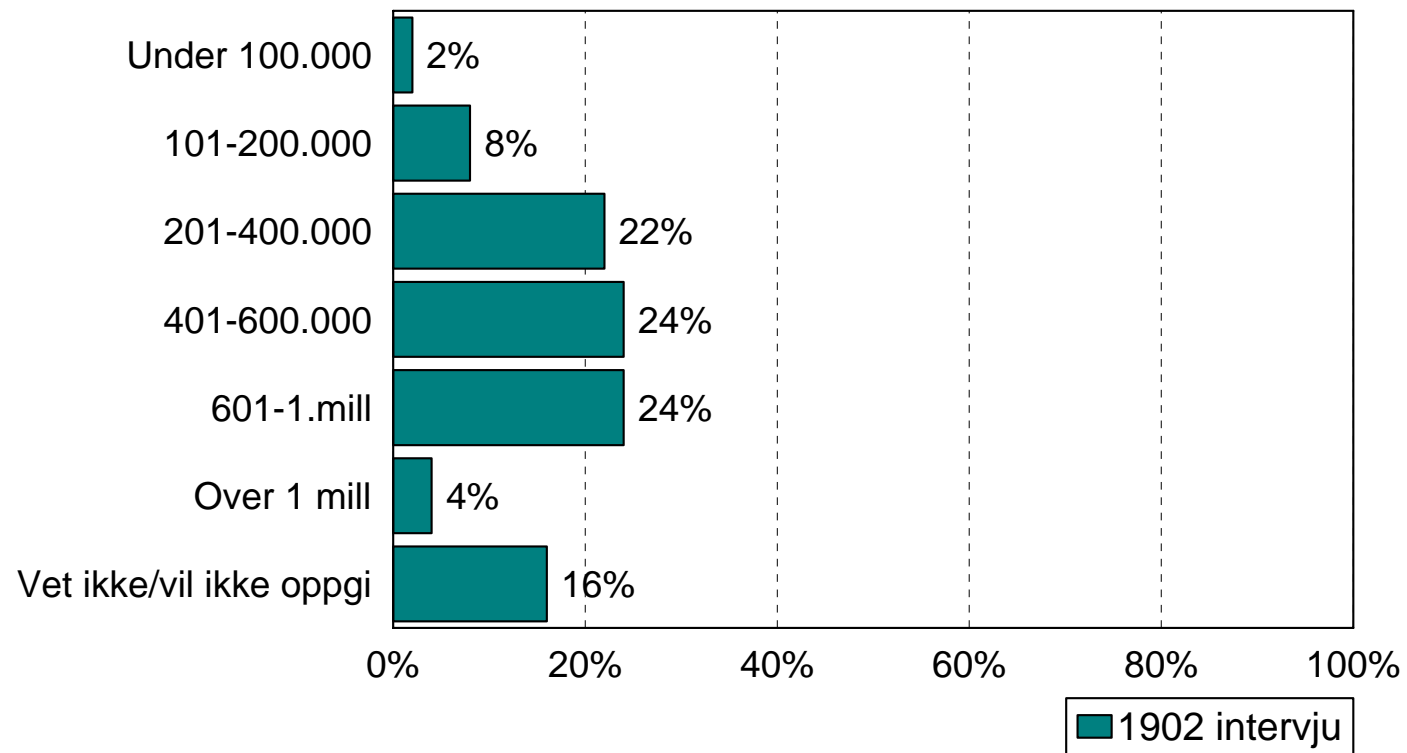
- Brukerne synes godt fornøyd med nettsidenes søkefunksjonalitet, oversiktighet og oppdaterthet

Bakgrunnsvariable

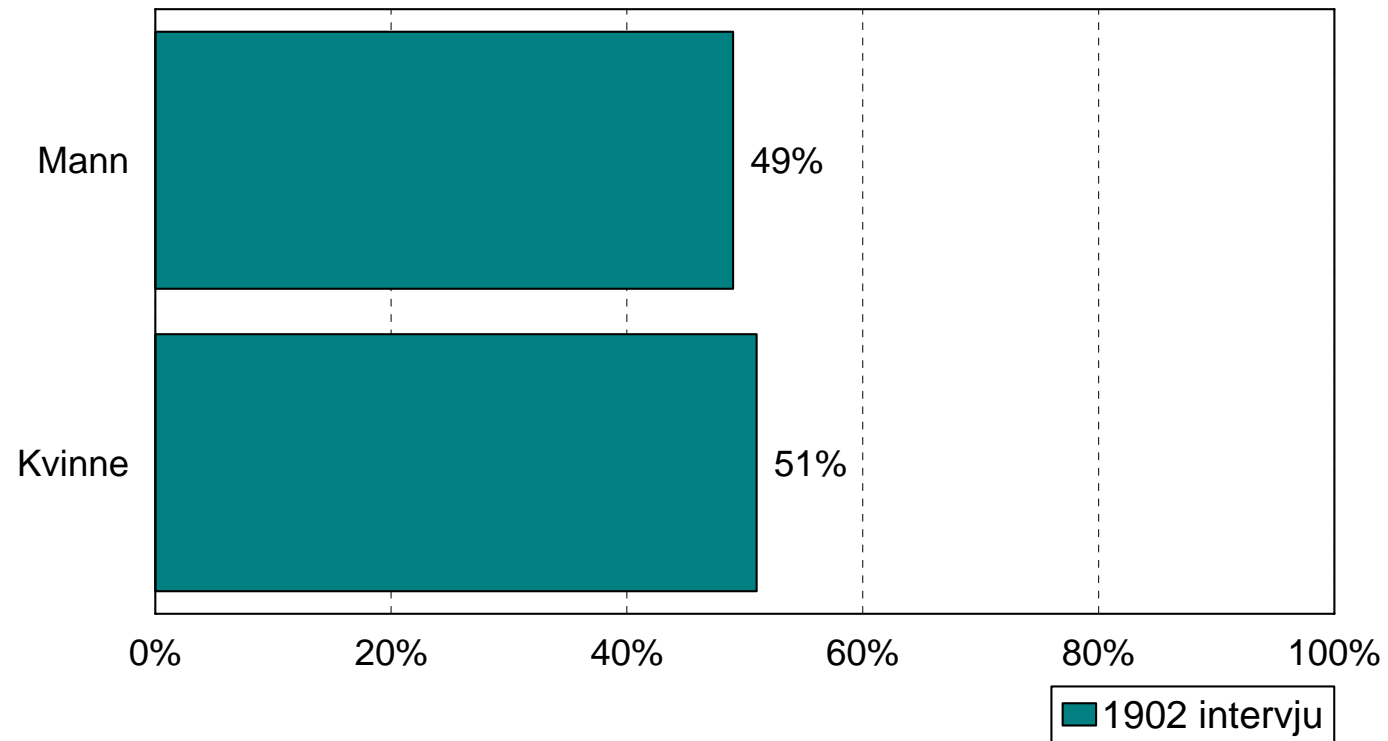
Hva er din høyeste fullførte utdanninge?



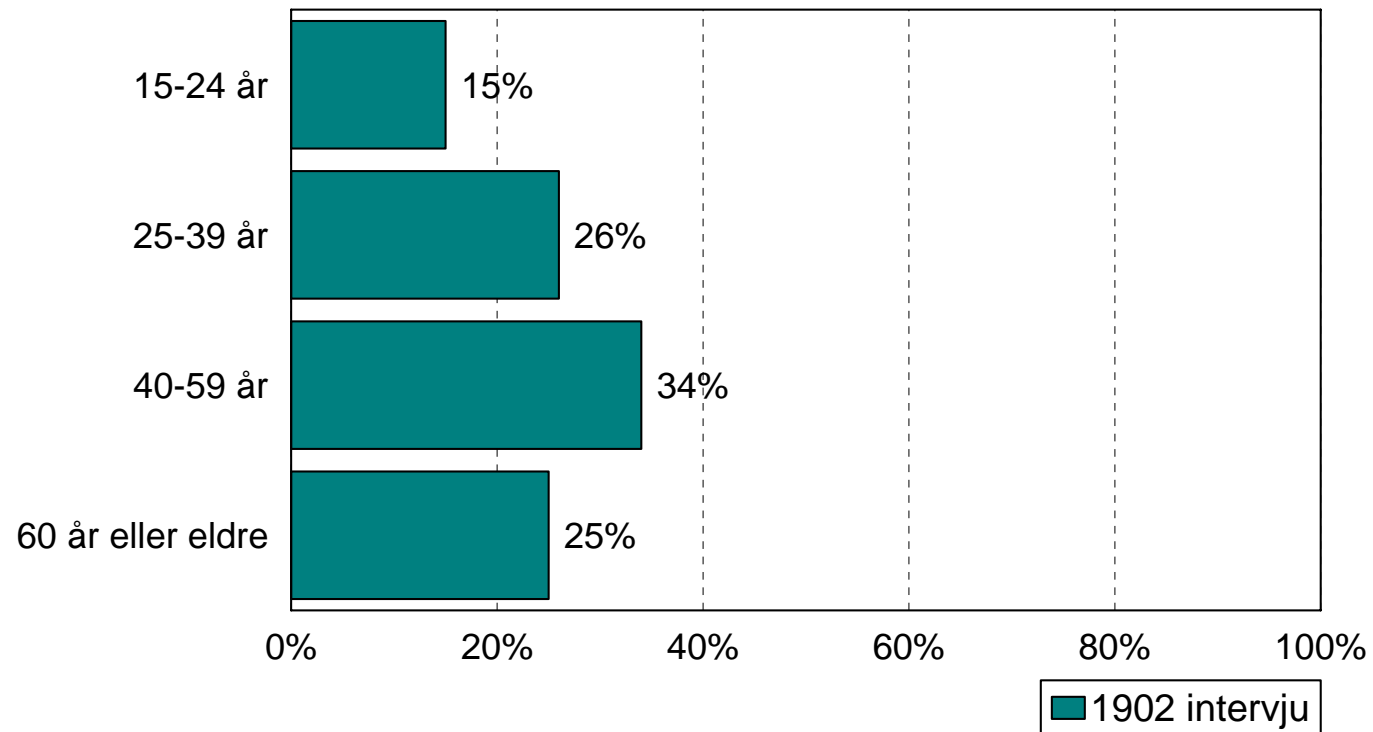
Hva er din husstandens samlede brutto årsinntekt?



Kjønn



Hva er din alder?



Hva er din hovedbeskjeftigelse?

