SKATTE STYRELSEN

30. oktober 2018

SKAT

Sprogarbejde i Skattestyrelsen 2.0

Maria Sørup fra ”Tekst og Sprog”

Tekst og Sprog – fra projekt til sprogansvarlig enhed



- Vi omskriver styrelsens breve:
  - Standardbreve
  - Masseudsendelser.
- Vi bestemmer de sproglige retningslinjer.
- Vi udvikler skrivekurser og underviser sagsbehandlerne.
- Vi oversætter tekster.
- Vi deltager i kommunikationsprojekter.

Furesø kommune taler lige ud af posen …



I dag stiller jeg skarpt på …



1) Eks. på arbejdet med en standardtekst og effektmåling

2) Proces for masseudsendelser.

Virksomheder lukker og slukker – lidt for hurtigt

Udfordring
Manglende indberetning fra 15.000 lukkede virksomheder

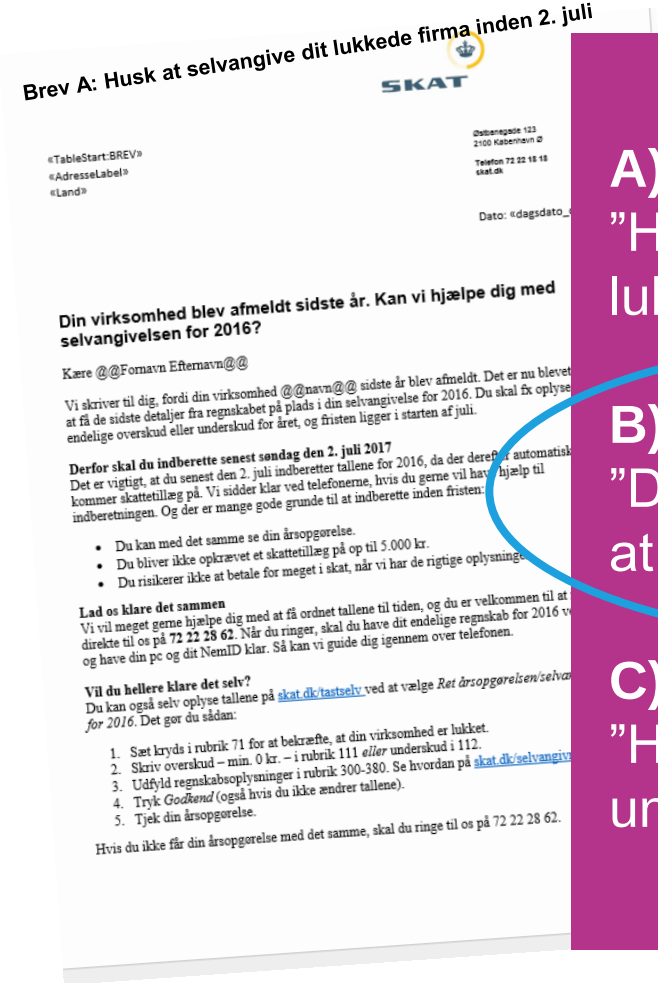
Løsning
Nyt påmindelsesbrev – mere vedkommende og vejledende

Testmetode
To omskrivninger med fokus på at motivere til handling og hjælp til at gennemføre

Effektmåling
- Åbningsrate
- Kald til kundecentret
- Indberetninger til tiden.

Test af de tre varianter af brevet

Brev A: Husk at selvangive dit lukkede firma inden 2. juli



«TableStart:BREV»
«AdresseLabel»
«Land»

Dato: «dagsdato_

Din virksomhed blev afmeldt sidste år. Kan vi hjælpe dig med selvangivelsen for 2016?

Kære @@Fornavn Efternavn@@

Vi skriver til dig, fordi din virksomhed @@navn@@ sidste år blev afmeldt. Det er nu blevet
at få de sidste detaljer fra regnskabet på plads i din selvangivelse for 2016. Du skal fx oplyse
endelige overskud eller underskud for året, og fristen ligger i starten af juli.

Derfor skal du indberette senest søndag den 2. juli 2017
Det er vigtigt, at du senest den 2. juli indberetter tallene for 2016, da der derefter automatisk
kommer skattetillæg på. Vi sidder klar ved telefonerne, hvis du gerne vil have hjælp til
indberetningen. Og der er mange gode grunde til at indberette inden fristen:

- Du kan med det samme se din årsopgørelse.
- Du bliver ikke opkrævet et skattetillæg på op til 5.000 kr.
- Du risikerer ikke at betale for meget i skat, når vi har de rigtige oplysninge

Lad os klare det sammen
Vi vil meget gerne hjælpe dig med at få ordnet tallene til tiden, og du er velkommen til at
direkte til os på **72 22 28 62**. Når du ringer, skal du have dit endelige regnskab for 2016 v
og have din pc og dit NemID klar. Så kan vi guide dig igennem over telefonen.

Vil du hellere klare det selv?
Du kan også selv oplyse tallene på skat.dk/tastselv ved at vælge *Ret årsopgørelsen/selvan*
for 2016. Det gør du sådan:

1. Sæt kryds i rubrik 71 for at bekræfte, at din virksomhed er lukket.
2. Skriv overskud – min. 0 kr. – i rubrik 111 *eller* underskud i 112.
3. Udfyld regnskabsoplysninger i rubrik 300-380. Se hvordan på skat.dk/selvangiv
4. Tryk *Godkend* (også hvis du ikke ændrer tallene).
5. Tjek din årsopgørelse.

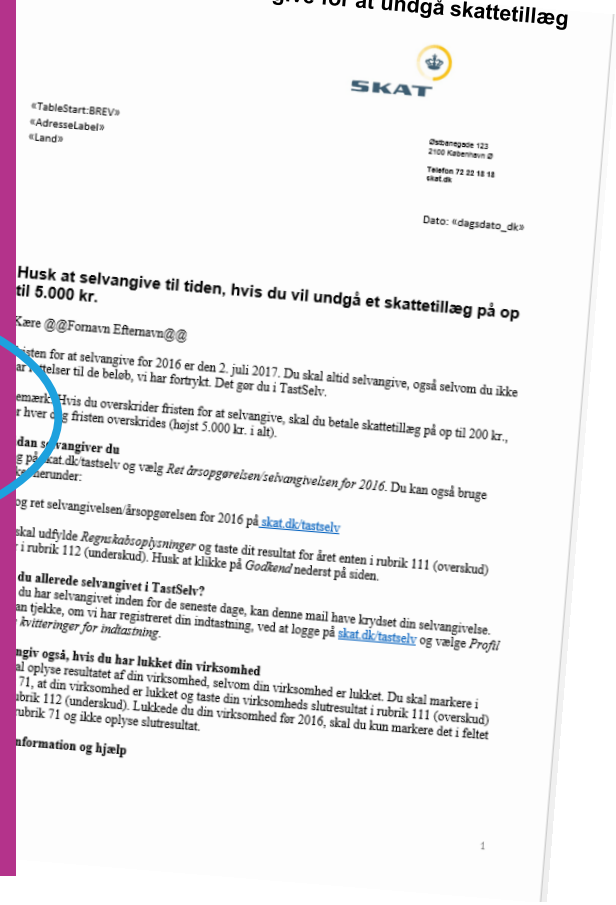
Hvis du ikke får din årsopgørelse med det samme, skal du ringe til os på 72 22 28 62.

A) Proaktiv
”Husk at selvangive dit lukkede firma inden 2. juli”

B) Tabsaversion
”Dit firma er lukket. Undgå at betale 5.000 kr.”

C) Uklart tab
”Husk at selvangive for at undgå skattetillæg”

Brev C: Husk at selvangive for at undgå skattetillæg



«TableStart:BREV»
«AdresseLabel»
«Land»

Dato: «dagsdato_dk»

Husk at selvangive til tiden, hvis du vil undgå et skattetillæg på op til 5.000 kr.

Kære @@Fornavn Efternavn@@

sten for at selvangive for 2016 er den 2. juli 2017. Du skal altid selvangive, også selvom du ikke
ar r telser til de beløb, vi har fortrykt. Det gør du i TastSelv.

emærk Hvis du overskrider fristen for at selvangive, skal du betale skattetillæg på op til 200 kr.,
r hver o g fristen overskrides (højst 5.000 kr. i alt).

dan s vangiver du
g på kat.dk/tastselv og vælg *Ret årsopgørelsen/selvangivelsen for 2016*. Du kan også bruge
nederunder:

og ret selvangivelsen/årsopgørelsen for 2016 på skat.dk/tastselv

skal udfylde *Regnskabsoplysninger* og taste dit resultat for året enten i rubrik 111 (overskud)
i rubrik 112 (underskud). Husk at klikke på *Godkend* nederst på siden.

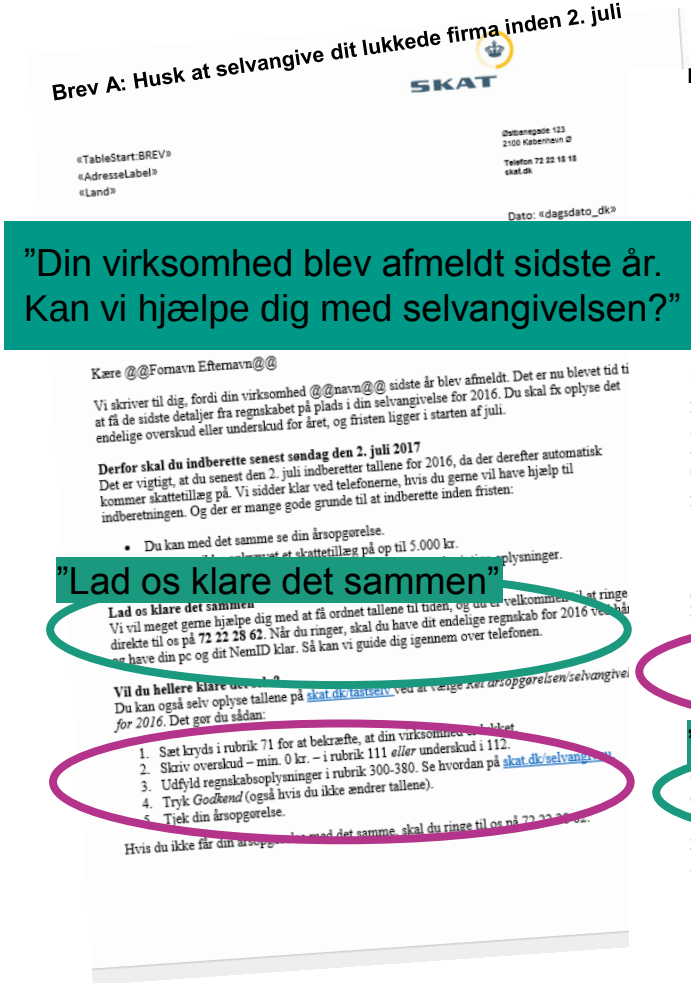
du allerede selvangivet i TastSelv?
du har selvangivet inden for de seneste dage, kan denne mail have krydset din selvangivelse.
an tjekke, om vi har registreret din indtastning, ved at logge på skat.dk/tastselv og vælge *Profil*
kvitteringer for indtastning.

ngiv også, hvis du har lukket din virksomhed
al oplyse resultatet af din virksomhed, selvom din virksomhed er lukket. Du skal markere i
71, at din virksomhed er lukket og taste din virksomheds slutresultat i rubrik 111 (overskud)
ubrik 112 (underskud). Lukkede du din virksomhed før 2016, skal du kun markere det i feltet
ubrik 71 og ikke oplyse slutresultat.

nformation og hjælp

Vejledning og hjælp motiverer til handling

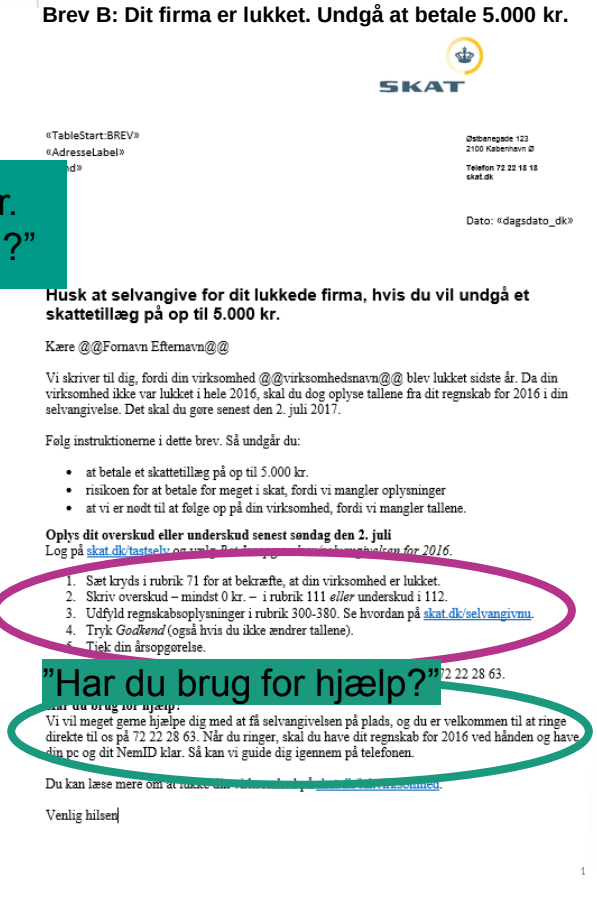
Brev A: Husk at selvangive dit lukkede firma inden 2. juli



”Din virksomhed blev afmeldt sidste år. Kan vi hjælpe dig med selvangivelsen?”

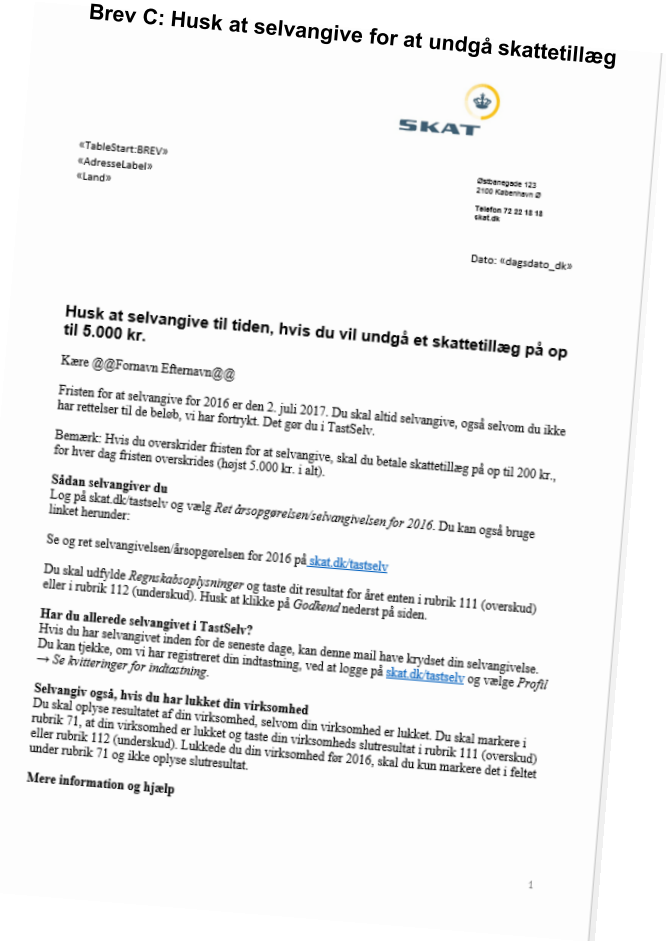
”Lad os klare det sammen”

Brev B: Dit firma er lukket. Undgå at betale 5.000 kr.



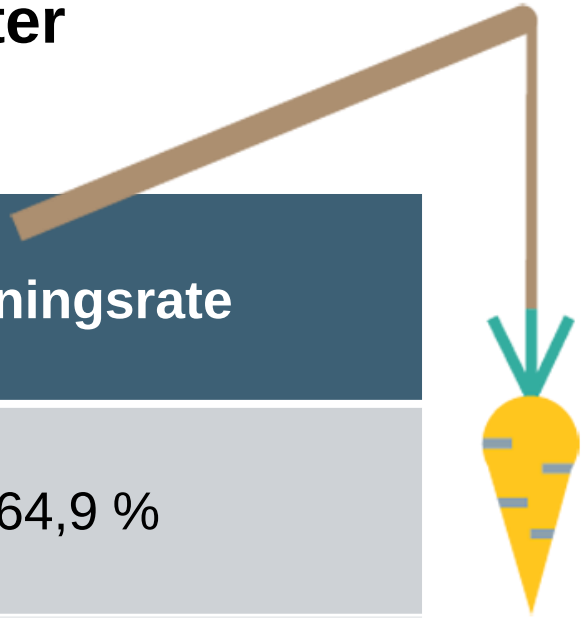
”Har du brug for hjælp?”

Brev C: Husk at selvangive for at undgå skattetillæg



Tabsaversionen vinder – åbningsrater

Variant	Åbningsrate
A) Proaktiv	64,9 %
B) Tabsaversion	66,9 %
C) Gammel version	61,6 %



Proaktivitet skaber dialog – opkald til Kundecenteret

Variant	Antal modtagere	Antal kald	Kaldsrate
A) Proaktiv	1.352	104	7,69 %
B) Tabsaversion	1.359	89	6,55 %
C) Gammel version	1.373	19	1,38 %

Tabsaversionen vinder – indberetninger

Variant	Indberetninger til tiden	Andel til tiden (procentpoint)	Forskel i effekt
A) Proaktiv	634 (af 1.352)	46,9 %	4 %
B) Tabsaversion	674 (af 1.359)	49,6 %	10 %
C) Gammel version	618 (af 1.373)	45,0 %	

Vores processer sikrer en god tværfaglig rejse



- Ingen gentagne diskussioner
- Al relevant faglig viden
- Kvalitetssikring på alle områder.

Formålet med processen for masseudsendelser



- Brevet sendes til de rigtige modtagere – på det rigtige tidspunkt.
- Der er en rød tråd i kommunikationen.
- Sprog og indhold er af høj kvalitet.
- Organisationen er klar, når brevet sendes.
- Kundetilfredshed og tillid øges.

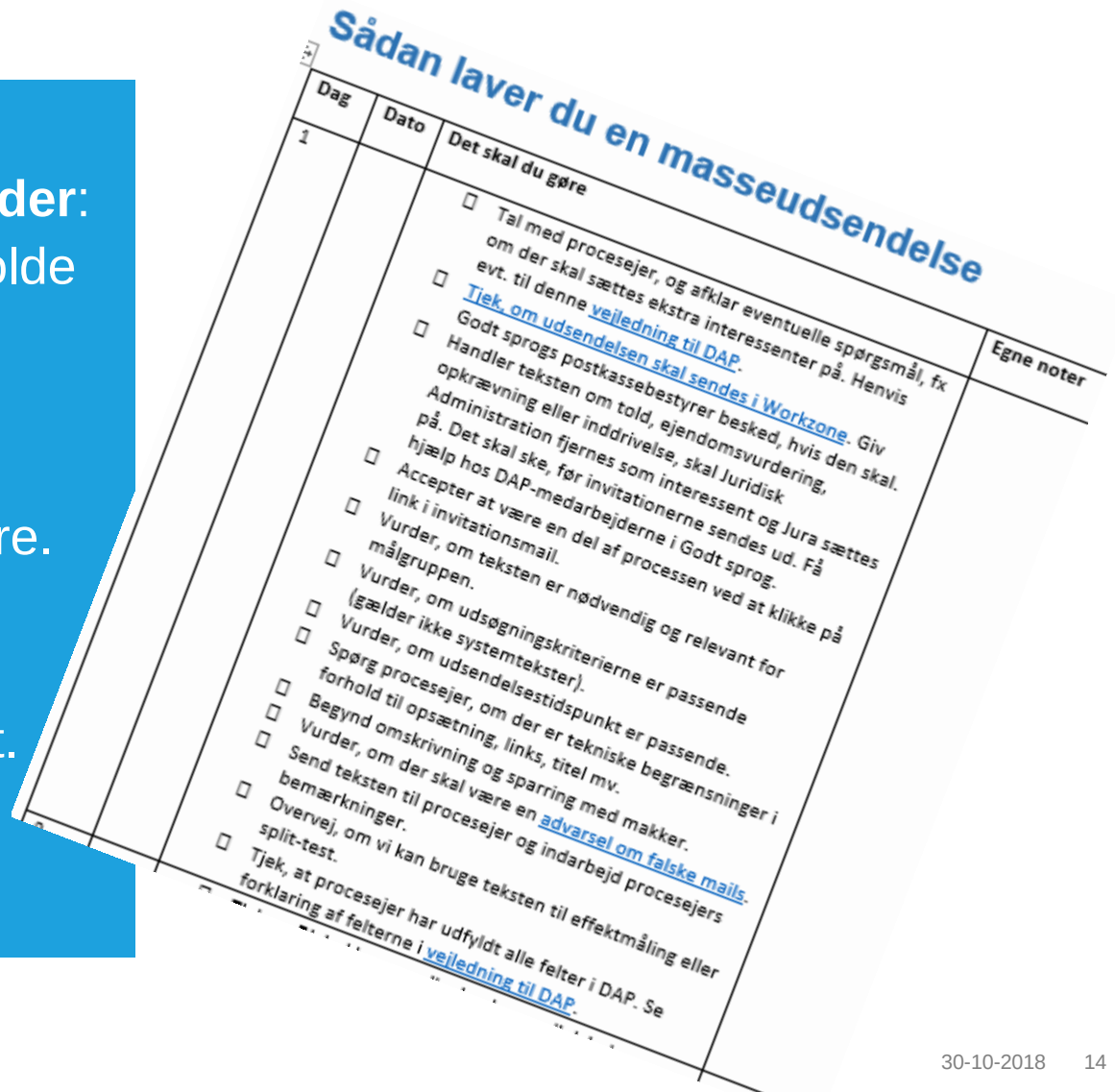
Hvad er en masseudsendelse?

- Mindst 500 modtagere pr. udsendelse
- Mindst 6.000 modtagere pr. år
- Emne med særlig karakter.

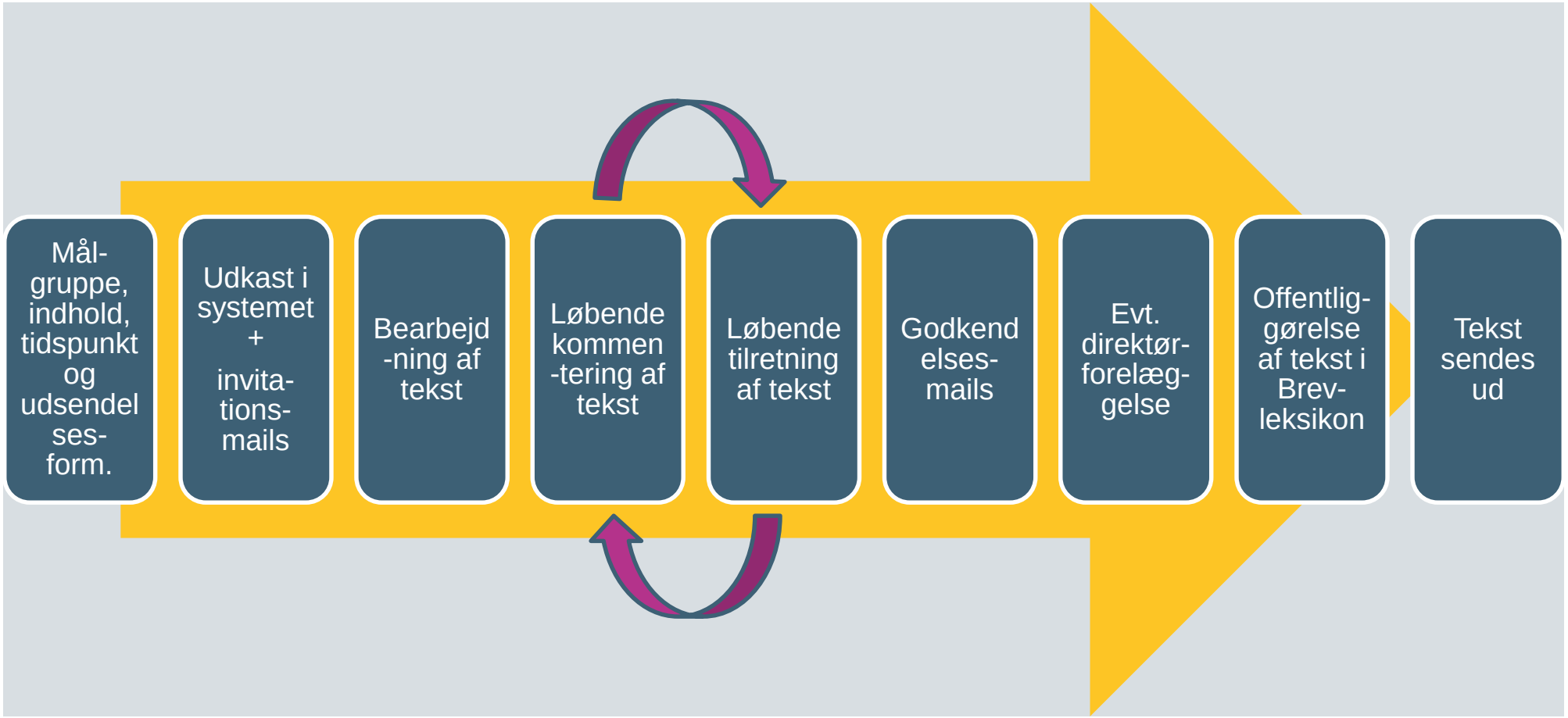


Alle gør det, de er bedst til

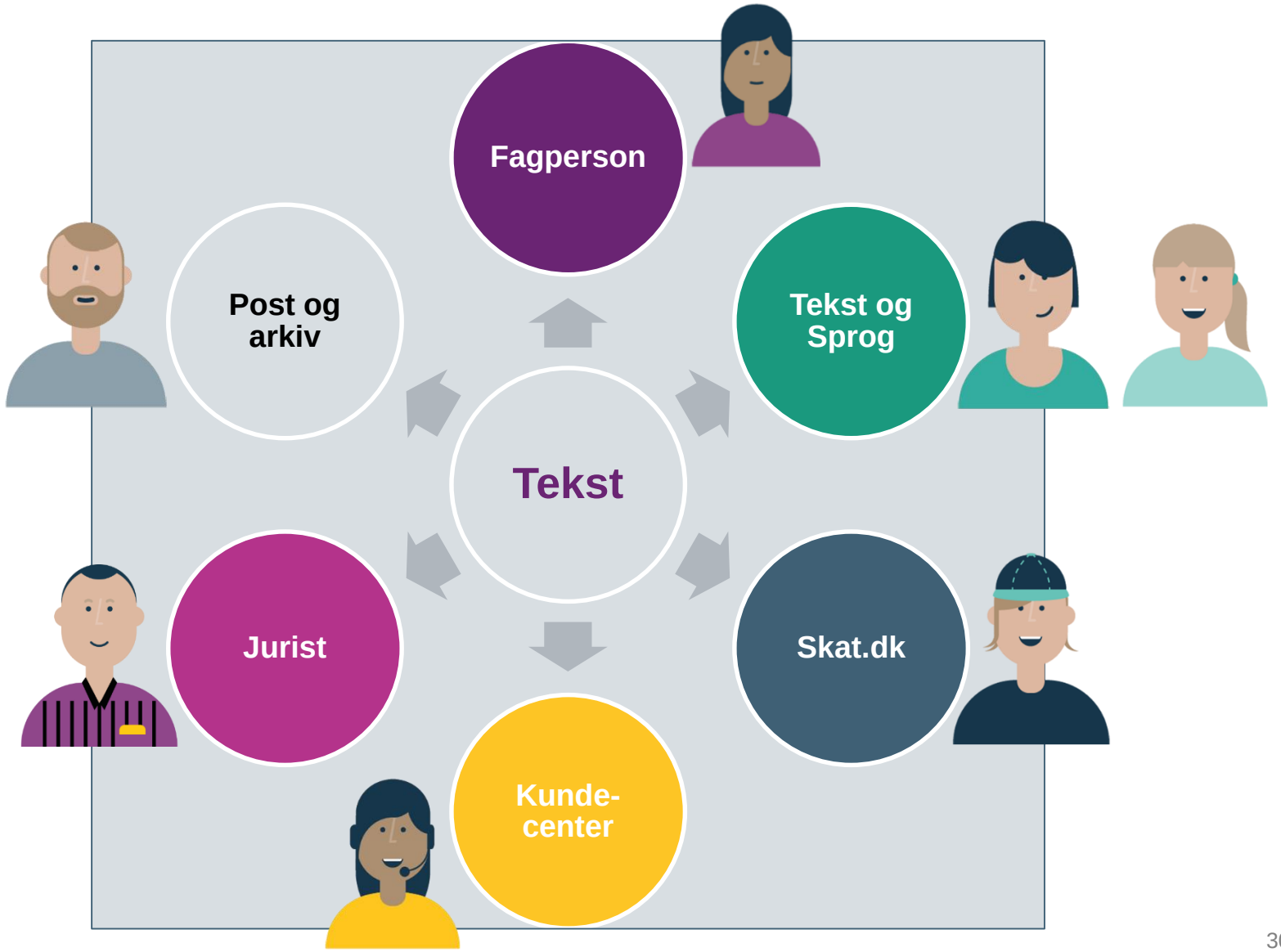
- **Definerede ansvarsområder**: Hvad man (ikke) skal forholde sig til i teksten.
- **Klar opgavefordeling**: Hvad man konkret skal gøre.
- **Tydelige deadlines**: Hvornår man skal gøre det.



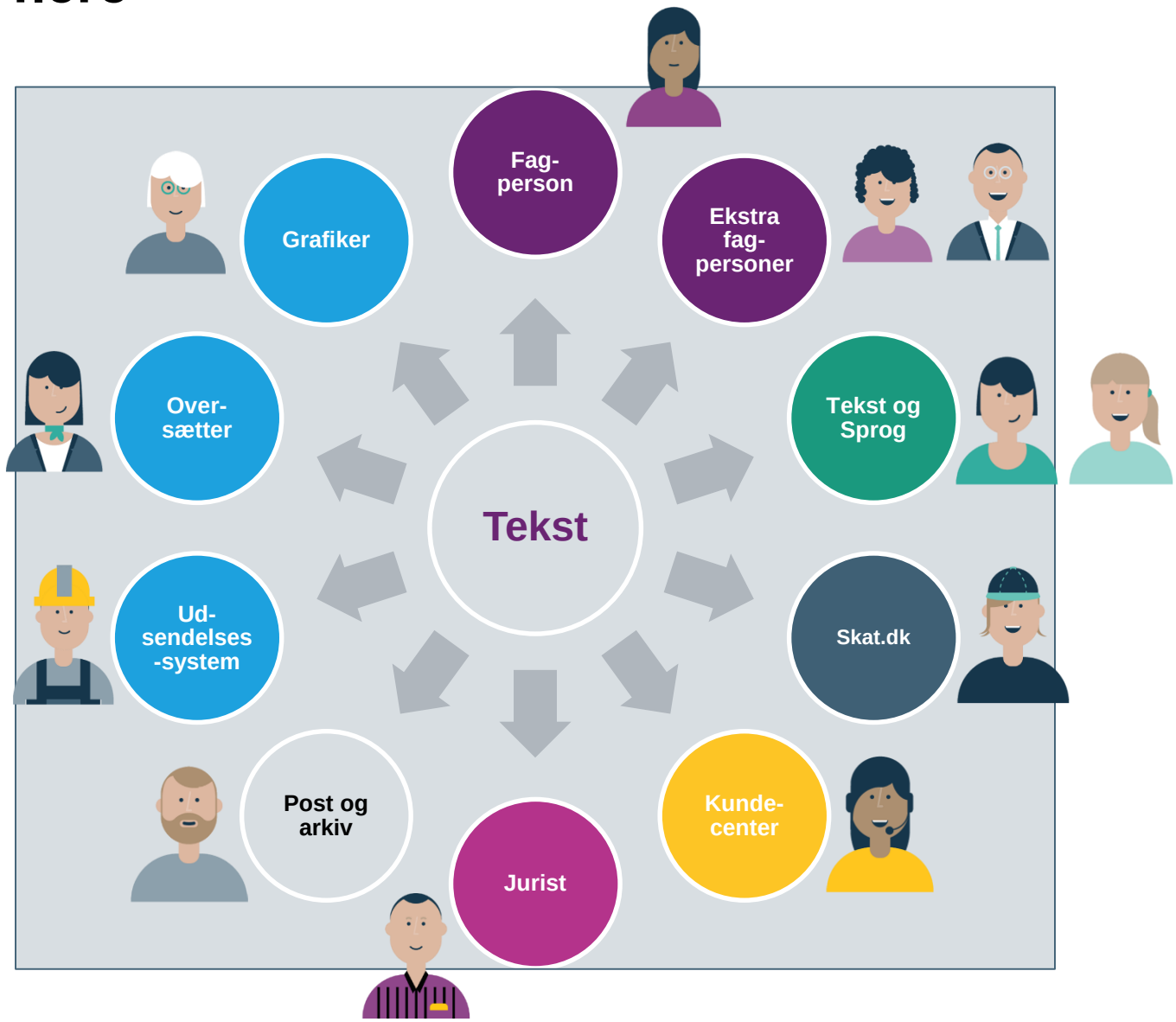
Ti dage med mange trin



Deltagere i processen



… med flere


Fag-
person
Ekstra
fag-
personer
Grafiker
Over-
sætter
Tekst og
Sprog
Tekst
Ud-
sendelses
-system
Skat.dk
Post og
arkiv
Jurist
Kunde-
center

Sikke noget møg!





UNDGÅ SURE NABOER!

Sådan gør du:

1. Tag en pose, og stik hånden ned i den.

2. Grib om din hunds høm-høm (afføring).

3. Hold fast, mens du trækker posen af hånden med den anden, så posen kommer på vrangen, og høm-høm bliver i posen.

4. Bind knude på posen.

5. Smid posen i skraldespanden.



Har du spørgsmål?
Bed din nabo og hjælp, eller ring til kommunen på 112.