

Mål- og resultatplan



Vurderingsstyrelsen 2024

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	3
1.1	Styrelsens vision.....	5
1.2	Mål for Vurderingsstyrelsen i 2024.....	5
2.	Opfølgning på mål	8
2.1	Skabelon for afrapportering	8
3.	Aftale.....	9
4.	Bilag.....	10
4.1	Målbeskrivelser.....	10
4.1.1	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1.....	10
4.1.2	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2.....	11
4.1.3	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3.....	11
4.1.4	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4.....	13
4.1.5	Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 5.....	14

Skatteministeriets koncernfælles strate- giske ramme

Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme udgør et fælles fundament for koncernen og giver samtidigt et overblik over, hvilke elementer der indgår i den strategiske mål- og resultatstyring, *jf. figur 1.*

Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme



Kilde: Skatteministeriet

Den fælles vision og de fælles pejlemærker understøtter, at koncernen har en fælles retning. Det fælles værdisæt er en overordnet beskrivelse af, hvordan opgaverne ønskes løst på tværs af koncernen.

Foruden de fire koncernfælles pejlemærker er der for hver styrelse udarbejdet en styrelsesvision og fastlagt en række strategiske pejlemærker, der er en udmøntning af de koncernfælles pejlemærker og danner udgangspunkt for de konkrete mål, der skal formuleres i mål- og resultatplanen. På den måde er der en lige linje fra koncernens overordnede vision helt ned til de mål, som hver styrelse arbejder efter.

Mål- og resultatplanerne skal give mulighed for at opgøre, vurdere og prioritere indsatsen inden for den enkelte styrelses pejlemærker. Målene i mål- og resultatplanerne udformes på en sådan måde, at der løbende kan følges op på den konkrete resultatanskabelse.

Mål- og resultatstyring er en udmøntning af henholdsvis strategisk styring og driftsstyring, der i sammenhæng med budget- og bevillingsstyring, porteføljestyring, risikostyring mv. udgør fundamentet for en solid og gennemsigtig økonomi- og virksomhedsstyring i Skatteministeriets koncern.

I 2024 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern fortsat være fokus på, at kerneopgaverne bliver løst på højeste faglige niveau og inden for planlagte frister samtidig med, at den igangværende udvikling i Skatteministeriets koncern fortsætter.

Endvidere vil der i 2024 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål. I 2024 er der særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til at efterleve verdensmål nr. 12 "*Ansvarligt forbrug og produktion*". Ansvar for det koncernfælles arbejde er forankret i Administrations- og Servicestyrelsen grundet styrelsens tværgående rolle i koncernen på indkøbsområdet.

1.1 Styrelsens vision

Vurderingsstyrelsens vision er at sikre tillid til de nye vurderinger og tryghed om beskatningen af ejendomme.

Vurderingsstyrelsens grundfortælling

Vurderingsstyrelsen skal sikre retvisende, ensartede og gennemskuelige ejendomsvurderinger, der udgør grundlaget for den løbende ejendomsbeskatning i Danmark samt tilbagebetaling af skat betalt af en for høj vurdering.

Vurderingsstyrelsen skal med nye regler, metoder og data sikre, at borgere og virksomheder modtager de første nye vurderinger siden 2011, tilbud om tilbagebetaling af skatter for perioden, og at der opkræves skatter på baggrund af både gamle og nye boligskatte regler, der sikrer tryghed for den enkelte.

Det skal ske, så borgere og virksomheder oplever en sammenhængende borgerrejse med fokus på åben, gennemskuelig og kunderettet kommunikation.

Vurderingen af ejendomme og grunde vil altid være forbundet med en naturlig usikkerhed og vil i et vist omfang være baseret på et skøn. Samtidig bidrager mængden af ejendomme og deres forskellighed samt den store mængde af data indsamlet fra ejere, kommuner og forskellige registre til at gøre vurdering og beskatning af ejendomme til en kompleks og omfattende opgave.

Højt specialiserede medarbejdere med stærk faglighed og evnen til at samarbejde på tværs skal sikre, at borgere og virksomheder oplever ansvarlighed og grundighed i hver enkelt sag, så beskatningsgrundlaget fremstår som rimeligt.

Vi tager ansvar, og vi samarbejder om den samlede opgave og i de daglige beslutninger. Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet sikrer Vurderingsstyrelsen fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor.

1.2 Mål for Vurderingsstyrelsen i 2024

For hvert mål er der anført, om målet er et koncernfælles mål eller vedrører udviklingsaktiviteter eller driftsaktiviteter.

Pejlemærke 1:

Vurderingsstyrelsen skal sikre, at borgere og virksomheder oplever en effektiv, pålidelig og kompetent administration, mens kerneinteressenter oplever styrelsen som lydhør og samarbejdsorienteret

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
1.1	Koncernfælles	Omdømme	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,3 point. Der måles på en skala fra 1-5.
1.2	Koncernfælles	Kundetilfredshed	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats pr. telefon skal i gennemsnit minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.

Pejlemærke 2:

Vurderingsstyrelsen skal sikre, at borgere og virksomheder betaler korrekte ejendomsskatter på baggrund af retvisende vurderinger

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
2.1	Drift	Høj kvalitet i ejendoms-vurderingerne	Mindst 75 pct. af de adspurgte boligejere, der har modtaget en 2020-vurdering finder, at vurderingen er gennemskuelig, og samtidig finder højest 2 pct. af boligejerne anledning til at klage over deres 2020-vurdering.

Pejlemærke 3:

Vurderingsstyrelsen skal som aktiv forretningsejer prioritere og sikre de nødvendige løsninger for implementering af forligene på ejendomsområdet og udvikling af tilhørende it-systemer

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
3.1	Udvikling	Forretningsmæssig implementering af det nye ejendomsvurderingssystem	Vurderingsstyrelsen prioriterer nødvendige funktioner i udviklingen af det nye ejendomsvurderingssystem, samt modtager og ibrugtager disse med henblik på at muliggøre sikker og effektiv udsendelse af ejendomsvurderinger.
3.2	Udvikling	Forretningsmæssig implementering af boligskatteomlægningen	Vurderingsstyrelsen definerer og prioriterer nødvendige funktions- og testkrav i videreudviklingen af personskattesystemerne i relation til ejendomsbeskatningsområdet og godkender disse med henblik på korrekt opkrævning af ejendomsskatter via forskudsopgørelsen for 2025, årsopgørelsen for 2024 og på Skattekontoen.

Pejlemærke 4:

Vurderingsstyrelsen skal sikre effektiv og sammenhængende planlægning, sagsbehandling, registerforvaltning og vejledning på ejendomsområdet, samt klargøre og ibrugtage nye it-systemer

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
4.1	Drift	Udsendelse af ejendoms-vurderinger i løbet af 2024	Vurderingsstyrelsen har udsendt alle 2020-vurderinger i 2024.
4.2	Drift	Rettidig klagesagsbehandling	Der er foretaget en rettidig udtalelse vedrørende klager over nye og videreførte ejendomsvurderinger i 90 pct. af tilfældene.
4.3	Drift	Sikker låneadministration	Vurderingsstyrelsen træffer afgørelse om bevilling af lån inden for 2 uger i 95 pct. af sagerne vedrørende nye ansøgninger om pensionistlån, som styrelsen modtager i 2024.
4.4	Drift	Tryghed i overgangen til nye regler om ejendomsbeskatning	Vurderingsstyrelsen træffer afgørelse i 90 pct. af sagerne om ændring af en foreløbig vurdering inden for 4 uger, dog inden for 2 uger i sager vedrørende køb/salg af ejerboliger.

Pejlemærke 5:

Vurderingsstyrelsen skal sikre en kontinuerlig høj faglighed gennem rettidig rekruttering af nødvendige kompetencer samt strategisk medarbejder- og ledelsesudvikling.

Nr.	Type	Mål	Målet er nået, når:
5.1	Drift	Fastholdelse af fagligt dygtige medarbejdere i Vurderingsstyrelsen	Vurderingsstyrelsens medarbejdere fastholdes i højere grad i 2024 end i 2023.

Opfølgning på mål

2.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en kvartalsvis opfølgning på Vurderingsstyrelsens målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabellen nedenfor.

Skabelon for opfølgning og afrapportering

Nr.	Mål	Resultatkrav	1. – 4. kvartal	Status sidst	År til dato	Årsag/konsekvens	Handling
1.1	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[Resultat for 1. kvartal afrapporteres]	[rød/gul / grøn]	[Det samlede resultat år til dato afrapporteres]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]
1.2							
1.3							

Aftale

Mål- og resultatplanen indgås mellem Vurderingsstyrelsens direktør og departementschefen. Vurderingsstyrelsen har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

Vurderingsstyrelsen har ansvaret for at udarbejde den kvartalsvise opfølgning på målopfyldelsen. Opfølgningerne drøftes mellem Vurderingsstyrelsen og departementet. Formålet med opfølgninger og drøftelser er at sikre, at der iværksættes rettidige korrigerende handlinger, så Vurderingsstyrelsen kan realisere målene for 2024.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2024.

Roskilde, den 19. januar 2024

Poul Taankvist



Direktør, Vurderingsstyrelsen

København, 22. januar 2024



Jens Brøchner

Departementschef, Skatteministeriet

Bilag

4.1 Målbeskrivelser

4.1.1 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 1

Mål 1.1 Omdømme	
Resultatkrav	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2024, skal som minimum være 3,3 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Styrelsen skal nyde bred tillid blandt danskerne. Styrelsen skal opfattes som effektiv, pålidelig og kompetent til at løse sin kerneopgave. Der gennemføres en måling af styrelsens omdømme blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i lige år. Målingen vil, udover det generelle omdømme, have fokus på danskernes tillid til styrelsen. Målingen gennemføres i 3. kvartal 2024.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal, når resultaterne for omdømmemålingen foreligger.

Mål 1.2 Kundetilfredshed	
Resultatkrav	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats pr. telefon skal i gennemsnit minimum være 3,5 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Kunderne skal opleve, at styrelsen har en effektiv, pålidelig og kompetent administration, hvor de får en korrekt og ensartet behandling og oplever kundeservice af høj kvalitet. Der foretages løbende målinger af kundetilfredsheden. Målingerne foretages umiddelbart efter, at kontakten med styrelsen har fundet sted.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal.

4.1.2 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 2

Mål 2.1

Høj kvalitet i ejendomsvurderingerne

Resultatkrav	Mindst 75 pct. af de adspurgte boligejere, der har modtaget en 2020-vurdering finder, at vurderingen er gennemskuelig, og samtidig finder højest 2 pct. af boligejerne anledning til at klage over deres 2020-vurdering.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal understøtte borgernes tillid til de nye ejendomsvurderinger ved at levere ejendomsvurderinger af høj kvalitet og dermed sikre, at der betales ejendomsskatter på baggrund af retvisende vurderinger. Den høje kvalitet i vurderingerne skal sikres hele vejen fra deklaration, indsigelser og frem til, at boligejeren modtager sin endelige ejendomsvurdering og klagemulighed.</p> <p>Boligejerne skal opleve, at de betaler ejendomsskatter på baggrund af retvisende vurderinger, og således ikke finder anledning til at klage over vurderingen. Andelen af klager over ejendomsvurderingerne opgøres for de ejendomme, hvor klagefristen for en 2020-vurdering udløber i løbet af 2024.</p> <p>Ejendomsejerne skal ligeledes opleve, at deres 2020-vurdering er gennemskuelig. Dette måles via en tilfredshedsundersøgelse, hvor kriteriet er, at ejendomsejerne svarer <i>Enig</i> eller <i>Delvist enig</i> til udsagnet "Jeg har fået mulighed for at se, hvordan I er kommet frem til vurderingen af min ejendom". Kundetilfredshedsmålingen afvikles løbende igennem 2024 blandt en stikprøve af modtagerne af de udsendte 2020-vurderinger, og dataindsamlingen sker i forbindelse med boligejernes besøg på Vurderingsportalen.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

4.1.3 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 3

Mål 3.1

Forretningsmæssig implementering af det nye ejendomsvurderingssystem

Resultatkrav	Vurderingsstyrelsen prioriterer nødvendige funktioner i udviklingen af det nye ejendomsvurderingssystem, samt modtager og ibrugtager disse med henblik på at muliggøre sikker og effektiv udsendelse af ejendomsvurderinger.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal understøtte og tage det forretningsmæssige ansvar for en sikker forretningsmæssig implementering af det nye ejendomsvurderingssystem. Således er Vurderingsstyrelsen ansvarlig for lovmedholdeligheden af it-leverancer ved modtagelsen samt effektivt at ibrugtage it-leverancerne med henblik på at muliggøre udsendelsen af ejendomsvurderinger.</p> <p>Det betyder, at Vurderingsstyrelsen gennem 2024 skal sikre, at:</p> <ol style="list-style-type: none"> Der ved modtagelse af alle it-leverancer i 2024 foreligger dokumentation for lovmedholdelighed. Dette dokumenteres på baggrund af grundlaget for beslutninger i styregruppen for ICE om idriftsættelse af ejendomsvurderingssystemets it-leverancer Vurderingsstyrelsen påbegynder ibrugtagning af ejendomsvurderingssystemets it-leverancer der muliggør udsendelse og/eller sagsbehandling af ejendomsvurderingerne, inden for 3 dage efter, at alle blokerende fejl er rettet og produktionsdata er tilgængelige, samt at den teknisk idriftsættelse er færdiggjort. Dette dokumenteres på baggrund af registrering af sagsbehandling og udsendelser samt Vurderingsstyrelsens løbende registrering af fejl, der opstår i ejendomsvurderingssystemet.

Vurderingsstyrelsen samarbejder med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen om den samlede udvikling og implementering af det nye ejendomsvurderingssystem. Vurderingsstyrelsens ibrugtagning af ejendomsvurderingssystemets it-leverancer er blandt andet afhængig af, at blokerende fejl er rettet før ibrugtagning, og at fejl i it-leverancerne, som måtte vise sig under ibrugtagningen, rettes hurtigt.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 3.2

Forretningsmæssig implementering af boligskatteomlægningen

Resultatkrav Vurderingsstyrelsen definerer og prioriterer nødvendige funktions- og testkrav i videreudviklingen af personskattesystemerne i relation til ejendomsbeskatningsområdet, og godkender disse med henblik på korrekt opkrævning af ejendomsskatter via forskudsopgørelsen for 2025, årsopgørelsen for 2024 og på Skattekontoen.

Beskrivelse Vurderingsstyrelsen skal understøtte og tage det forretningsmæssige ansvar for en sikker forretningsmæssig implementering af den videre udvikling af personskattesystemerne i relation til beskatningen på ejendomsområdet. Således står Vurderingsstyrelsen til ansvar for kravene til udvikling og test af de planlagte idriftsættelser, samt for accept og lovmedholdelighed af it-udviklingen med henblik på at muliggøre korrekt opkrævning af ejendomsskatter.

Det betyder, at Vurderingsstyrelsen gennem 2024 skal sikre, at:

1. Kravene til it-udviklingen og test af Boligprogrammets trin 3 vedr. forskudsopgørelsen for 2025 og trin 4 vedr. årsopgørelsen for 2024 er beskrevet og godkendt i hhv. 1. og 2. kvartal af 2024. Dette dokumenteres på baggrund af de månedlige statusrapporteringer til Styregruppen for Boligprogrammet.
2. Der ved idriftsættelse af Boligprogrammets trin 3 vedr. forskudsopgørelsen for 2025 i 4. kvartal af 2024 foreligger dokumentation for både lovmedholdelighed og øvrige acceptkriterier samt plan for evt. tilretning af kendte fejl med betydning for mulighederne for at opkræve ejendomsskatter. Dette dokumenteres på baggrund af grundlaget for beslutninger om idriftsættelse i Styregruppen for Boligprogrammet.

Vurderingsstyrelsen indgår i projekterne for Forskudsopgørelsen og Årsopgørelsen, herunder som medlem af Styregruppen for forskuds- og årsopgørelsen, for at sikre korrekt opkrævning af ejendomsskatter via personskattesystemerne. Dette er et samarbejde mellem Skattestyrelsen, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen og Vurderingsstyrelsen.

Type af mål Udviklingsaktivitet, aktivitetsmål

Afrapportering Målet afrapporteres kvartalsvist.

4.1.4 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 4

Mål 4.1

Udsendelse af ejendomsvurderinger i løbet af 2024

Resultatkrav	Vurderingsstyrelsen har udsendt alle 2020-vurderinger i 2024.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal med sammenhængende planlægning og effektiv sagsbehandling sikre, at de nye ejendomsvurderinger udsendes til boligejerne i takt med, at det nye ejendomsvurderingssystem er klar til at blive taget i brug. I 2024 betyder det, at styrelsen skal udsende vurderingsmeddelelser og tilbagebetalingstilbud til alle 2020-vurderinger til de resterende ejere af ejerlejligheder, sommerhuse samt øvrige ejerboliger.</p> <p>Vurderingsstyrelsens realisering af målet afhænger blandt andet af den planlagte it-understøttelse til sagsbehandling og udsendelse af ejendomsvurderinger, som Vurderingsstyrelsen samarbejder med Udviklings- og Forenklingsstyrelsen om.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 4.2

Rettidig klagesagsbehandling

Resultatkrav	Der er foretaget en rettidig udtalelse vedrørende klager over nye og videreførte ejendomsvurderinger i 90 pct. af tilfældene.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal med sammenhængende planlægning og effektiv sagsbehandling understøtte boligejernes muligheder for at klage og få svar på samme.</p> <p>Som led i udsendelsen af de nye ejendomsvurderinger, jf. mål 4.1, skal Vurderingsstyrelsen i 2024 udtale sig til Skatteankestyrelsen i klagesager – både over nye og videreførte ejendomsvurderinger. Af hensyn til den samlede værdikæde i koncernen skal Vurderingsstyrelsen sikre, at frister for udtalelser til Skatteankestyrelsen overholdes inden for en aftalt frist på 16 uger.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 4.3

Sikker låneadministration

Resultatkrav	Vurderingsstyrelsen træffer afgørelse om bevilling af lån inden for 2 uger i 95 pct. af sagerne vedrørende nye ansøgninger om pensionistlån, som styrelsen modtager i 2024.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal med sammenhængende planlægning og effektiv sagsbehandling, vejledning og ibrugtagning af nye it-systemer sikre administrationen af indefrysings- og pensionistlån.</p> <p>Vurderingsstyrelsen træffer afgørelse om bevilling af pensionistlån til ansøgeren. Efter afgørelsen indhenter Vurderingsstyrelsen evt. ægtefælles samtykke vedr. lånetilbud, og lånet tinglyses.</p> <p>Vurderingsstyrelsen overtager pr. 1. januar 2024 ordningen vedrørende pensionisters mulighed for at låne til deres grundskyld, samt alle boligejernes mulighed for lån til indefrysning af stigninger i boligskatterne. Kommunerne har hidtil administreret ordningerne. Pensionister kan ansøge Vurderingsstyrelsen om pensionistlån i 2024 fra den 15. november 2023.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 4.4

Tryghed i overgangen til nye regler om ejendomsbeskatning

Resultatkrav	Vurderingsstyrelsen træffer afgørelse i 90 pct. af sagerne om ændring af en foreløbig vurdering inden for 4 uger, dog inden for 2 uger i sager vedrørende køb/salg af ejerboliger.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal med sammenhængende planlægning og effektiv sagsbehandling, vejledning og ibrugtagning af nye it-systemer sikre tryghed for ejendomssejerne i overgangen til de nye regler om ejendomsbeskatning, der træder i kraft den 1. januar 2024. Det er Vurderingsstyrelsen, der træffer afgørelse i sager om ændring af en foreløbig vurdering, der bidrager til trygheden for ejendomssejerne i overgangen til nye regler om ejendomsbeskatning.</p> <p>Indtil udsendelse af de endelige 2022- og 2023-vurderinger udgør de foreløbige ejendomsvurderinger grundlaget for opkrævning af ejendomsskatter i 2024. I en række særlige situationer, hvor en væsentligt afvigende foreløbig vurdering kan have økonomisk betydning for ejendomssejeren, kan ejeren dog få ændret sin foreløbige vurdering.</p> <p>Resultatkravet opgøres for sager om ændring af en foreløbig vurdering modtaget i 2024, undtagen sager om omvurdering.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, kvalitetsmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

4.1.5 Målbeskrivelser for indfrielse af pejlemærke 5**Mål 5.1**

Fastholdelse af fagligt dygtige medarbejdere i Vurderingsstyrelsen

Resultatkrav	Vurderingsstyrelsens medarbejdere fastholdes i højere grad i 2024 end i 2023.
Beskrivelse	<p>Vurderingsstyrelsen skal sikre høj faglighed gennem udfordrende arbejdsopgaver, samarbejde og langsigtede planer for rekruttering og kompetenceudvikling. Vurderingsstyrelsen ønsker at fastholde sine fagligt dygtige medarbejdere for at opnå langvarig gevinst af de erfaringer og den kompetenceudvikling, som medarbejderne opnår gennem deres ansættelse i Vurderingsstyrelsen.</p> <p>Resultatkravet er baseret på Vurderingsstyrelsens fastholdelse af styrelsens medarbejdere i 2023. Dette opgøres primo 2024 forud for den første kvartalsvise afrapportering.</p>
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

