

Kom aldri gjennom til Skatteetaten. Nå oppfordrer han til et eldreopprør.

Bjørn Alstad Wangen (80) skrev om sine problemer med å få kontakt med Skatteetaten. I ettertid har det vært hyppig aktivitet på telefonen hans. – Det er mange som har møtt veggen, sier han.

Sofie Grønntun Nissen og Ronja Sagstuen Larsen (foto)

Mandag publiserte Aftenposten et leserinnlegg der Bjørn Alstad Wangen (80) forteller om sine problemer med å få kontakt med Skatteetaten.

I mars sendte han brev til oppgitt postboks på etatens hjemmesider. Ikke noe svar.

To måneder senere prøvde han på nytt. Fortsatt ingen tilbakemelding.

Da prøvde han å ringe. Etter 1 time og 36 minutter i kø fikk han beskjed om at avdelingen ikke kunne svare «på grunn av stor pågang».

Wangen så seg derfor nødt til å møte opp hos Skatteetaten selv. Der ble han møtt av tre vektere. Det er ikke mulig å levere et brev, ble han fortalt. Så ble han bedt om å forlate bygget, og han ble fulgt ut.

Siden innlegget til Wangen ble publisert, har det vært hyppig aktivitet på 80-åringens telefon.

– Folk ringer og takker for innlegget. Det er mange som har møtt veggen og ikke kommet videre, sier han til Aftenposten.

Nå er det på tide med et eldreopprør, mener Wangen.

Skatteetaten har beklaget. Etter leserinnlegget har også Skatteetaten tatt kontakt.

«En veldig hyggelig dame» beklaget på det sterkeste at brevene var blitt forlagt, forteller Wangen.

Brevene skal ved en feil ha blitt vurdert som vedlegg til Wangens skattemelding. Derfor ble ikke spørsmålene hans besvart, er beklagelsen hans.

Han er nå blitt lovet å få svar på spørsmålene sine. Etaten har også lovet å ta opp internt hvordan Wangen ble behandlet av vokterne da han oppsøkte Skatteetaten fysisk.

I tillegg har skattedirektøren selv bedt om et møte med 80-åringen. Temaet vil være de eldre møter med det digitale.

Wangen mener Skatteetaten i alle fall bør sette opp en egen postkasse.

Han mener også at det må bli enklere å sende etaten en e-post og å henge med for dem som ikke behersker digitaliseringen fullt ut.

Selv føler han seg som en rimelig oppegående 80-åring. Han mener også han behersker data nokså godt. Når til og med han møter vanskeligheter, må noe gjøres, mener Wangen.

– Jeg tror det er mange som er litt oppgitte. Man får følelsen av at når man kommer opp i årene, blir man nærmest avskiltet. Eldre mennesker må føle at de blir ivaretatt, sier han.

Ikke mulig å levere brev fysisk.

På grunn av taushetsplikten, kan ikke Skatteetaten kommentere detaljer i enkeltsaker. De har likevel fått med seg innlegget om Wangens møte med etaten.

– Det er ikke slik brukerne skal oppleve kontakten med oss. De skal få den hjelpen de har behov for, skriver divisjonsdirektør Marta Johanne Gjengedal i en e-post til Aftenposten.

Hun understreker at Skatteetaten mottar cirka 2,5 millioner henvendelser i løpet av året. Dermed kan det oppstå saker hvor de gjør feil.

– Da beklager vi. Vi forsøker å rydde opp og gjør det vi kan for å forhindre at slike feil skjer igjen, skriver hun.

På spørsmål om det er mulig å levere fysiske brev til Skatteetaten, svarer Gjengedal at de tidligere har hatt postkasser ved skattekontorene.

– Men etter et innbrudd i en postkasse for flere år siden besluttet vi å avvike dette.

Årsaken er at brevene kan inneholde personsensitiv informasjon. Skal man sende fysisk brev til Skatteetaten, må det sendes i posten. Et sentralt postmottak vil håndtere posten som kommer inn, forteller Gjengedal.



– Man får følelsen av at når man kommer opp i årene, blir man nærmest avskiltet, sier Wangen.



Folk ringer og takker for innlegget. Det er mange som har møtt veggen og ikke kommet videre.

Bjørn Alstad Wangen

– **Ikke svar innen fristen.** Hvorfor fikk ikke Wangen da svar på brevene sine?

Gjengedal understreker igjen at hun ikke kan kommentere enkeltsaker.

– Skatteetaten skal etter forvaltningsloven svare senest innen fire uker på skriftlige brev. Det skal gis et foreløpig svar dersom saken ikke kan avgjøres i løpet av fire uker etter at henvendelsen ble mottatt.

I Wangens tilfelle ble ikke dette gjort. Da han ringte etaten, måtte han vente i over halvannen time.

– **Er det normalt å måtte vente så lenge når man ringer til Skatteetaten, og at man til slutt ikke får hjelp overhodet?**

Gjengedal svarer at det «på enkelte dager og i pressperioder vil kunne oppstå noe lengre svartid». Hun anbefaler å prøve igjen hvis man ikke får kontakt, eller benytte seg av muligheten til å bli ringt tilbake.

Videre skriver hun at Skatteetaten skal «tilby og videreutvikle tjenestene med utgangspunkt i alle brukeres behov». Hun viser til at de for eksempel i år har laget en ny og forbedret papirskattemelding for dem som ønsker den på papir.

Dersom man ikke får løst saken sin digitalt eller på telefon, er det også mulig å gjøre avtale om personlig oppmøte på et skattekontor, skriver Gjengedal.

– **Har ikke noe streikevåpen.** Wangen håper han selv kan bidra til at systemet blir enklere. Det er på tide med en form for eldreopprør, mener han.

– Problemet er bare at eldre ikke kan sette flyene på bakken. Man blir ikke hørt. Vi har ikke noe streikevåpen.

– Men man kan sette beina i bakken, sier han.

80-åringen mener dette er noe man burde tenke på for kommende generasjoner.

– Alle kommer hit en dag. Det er bedre å gjøre noe med det nå.