



Undersøgelse i 2025 af release- og udsendelsesplaner på ejendomsvurderingsområdet

22. april 2025



Indhold

Rapport

Introduktion.....	3
Ledelsesresume.....	4
Rammesætning	5
It-tilsynets anbefalinger.....	6-22
Skatteministeriets opfølgning.....	23-24

Bilag 1: Interview- og materialeliste

Bilag 2: Kommissorium

Bilag 3: Opfølgning på It-tilsynet tidligere anbefalinger (optionelt)

Introduktion

Baggrund

Siden 2021 har It-tilsynet gennemført flere undersøgelser på ejendomsvurderingsområdet. Der er ifm. tidligere undersøgelser afgivet i alt 125 anbefalinger, hvoraf 115 anbefalinger er afsluttet på nuværende tidspunkt.

Da Skatteforvaltningen (SKTFV) i overvejende grad har fokuseret på udvikling af systemunderstøttelse til udarbejdelse og udsendelse af vurderinger af ejerboliger, har dette også været det primære fokus i It-tilsynets undersøgelser. Imidlertid har It-tilsynet, i det omfang det har været muligt, også undersøgt udvikling af systemunderstøttelsen til vurdering af år 2-ejendomme: Erhvervs-, skov- og landbrugsejendomme samt ejerboliger med specifikke erhvervsrelaterede karakteristika.

SKTFV har undervejs i undersøgelsen oplyst, at Programmet til udvikling af det nye ejendomsvurderingssystem (herefter programmet) forventes lukket ned i løbet af 1. halvår 2025.

Denne undersøgelse er gennemført i perioden fra januar til medio april 2025. Materialeindsamling er foregået frem til 9. april 2025. It-tilsynet har overordnet ville afdække:

- Det nye it-systems forretningsmæssige og tekniske tilstand
- Status og planer for opbygningen af organisationen til it-drift, -forvaltning og -videreudvikling
- De aktuelle planer for udsendelse af vurderinger frem mod normalisering, hvor vurderinger leveres rettidigt ift. beskatning
- De centrale forhold vedr. model og data
- Samspillet mellem de foreløbige og endelige vurderinger

Imidlertid har undersøgelsen vist, at der for udvalgte forhold pt. ikke er tilstrækkeligt grundlag til, at It-tilsynet vil kunne udtale sig inden for undersøgelsesperioden. It-tilsynet vil derfor undersøge emnerne i en planlagt opfølgning i 2. halvår 2025. De udvalgte forhold er overordnet:

- It-organisationens aktuelle og fremadrettede bemanning og parathed til at håndtere it-drift, -forvaltning og -videreudvikling
- Overblik over hvorvidt systemet understøtter en effektiv forretningsdrift
- Milepælsplanen for modelarbejdet
- Planen for normalisering af den løbende udsendelse af vurderinger ift. beskatningen.

Vurdering

Programmet har det seneste år leveret en række centrale og komplekse it-leverancer, der understøtter både sagsbehandling og udsendelse af vurderinger af ejerboliger samt sagsbehandling vedr. år 2-ejendomme. Der er udviklet en it-teknisk platform, som fungerer i daglig brug ift. at understøtte sagsbehandling og udsendelser til ejere af ejerboliger. Vurderingsstyrelsen (VURDST) har i skrivende stund næsten afsluttet udsendelse af deklarationsmeddelelser vedr. 2020-vurderinger af ejerboliger. Det er planlagt, at alle vurderingsmeddelelser for 2020-vurderinger af ejerboliger skal være udsendt i 1. halvår 2025.

It-tilsynet vurderer, at der udestår en større indsats for at færdigudvikle it-systemet, så det fuldt ud understøtter udsendelse af vurderinger af alle ejendomme og en effektiv forretningsdrift. Programmet har udsat afslutningsdatoen til ultimo 2. kvartal 2025, og ved planlagt nedlukning af programmet vil der udestå restfunktionalitet ift. at kunne sagsbehandle og udsende vurderinger for en række ejendomssegmenter, herunder bl.a. alle meddelelser vedr. år 2-ejendomme og funktionalitet til sagsbehandling af visse land- og skovejendomme. Der er udarbejdet overordnede planer for den videre udvikling af it-systemet, men det har inden for undersøgelsesperioden ikke været muligt for It-tilsynet at få et tilstrækkeligt detaljeret grundlag for at vurdere omfanget og kompleksiteten af de udestående it-udviklingsopgaver. Da it-organisationen samtidigt nedskalerer, vurderer It-tilsynet, at der fortsat er høj risiko for, at indhold i systemreleases flyttes til senere releases, og at færdigudviklingen af it-systemet forsinkes yderligere.

Som led i programmets seneste releases er der udviklet it-funktionalitet, som ikke er ibrugtaget og afprøvet i forretningen, hvorfor der derfor er høj risiko for senere rettelser i it-systemet. Arbejdet med 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger af ejerboliger er påbegyndt, mens arbejdet med vurdering af år 2-ejendomme endnu ikke er påbegyndt. It-tilsynet har ikke set en tilstrækkelig underbygget milepælsplan for de kommende udsendelser. Udviklingen af modeller og meddelelser til de enkelte vurderingsterminer er på kritisk vej med risiko for, at modelarbejdet i sig selv skaber forsinkelser i udarbejdelsen og udsendelsen af vurderinger. It-tilsynet har ikke set en tilstrækkelig underbygget plan for modelarbejdet. I planlægningen af udviklingskapaciteten for 2025 er der afsat en større mængde kapacitet til både håndtering af restfunktionalitet fra programmet samt øvrige opgaver. Der er derfor begrænset kapacitet til at udvikle funktionalitet, som kan effektivisere forretningsdriften.

It-organisationen er i gang med en større tilpasning mhp. at tilpasse sig et reduceret budget, men It-tilsynet har ikke set dokumentation for, at denne tilpasning tager afsæt i en vurdering af de nødvendige opgaver relateret til it-drift, -forvaltning og -videreudvikling. Ydermere vurderer It-tilsynet fortsat, at der ikke er tilstrækkelig it-faglig ledelse i it-organisationen.

Som en midlertidig løsning anvendes foreløbige vurderinger til at understøtte skatteopkrævningen. SKTFV har redegjort for, at data indmeldt af borgerne, udført sagsbehandling og læring genbruges på tværs af de foreløbige og endelige vurderinger. SKTFV har endvidere givet en status på dataarbejdet relateret til vurderingssystemet, og It-tilsynet vurderer, at risikoen her er reduceret.

It-tilsynet har i denne undersøgelse afgivet ti nye anbefalinger, som har til formål at understøtte færdiggørelse af it-systemet og overgangen til drift. Der er endvidere ti anbefalinger fra tidligere undersøgelser og opfølgninger, som fortsat er åbne efter denne undersøgelse. I alt er der således 20 åbne anbefalinger på ejendomsvurderingsområdet.

Ledelsesresume

Programmet har det seneste år leveret en række centrale it-leverancer, og VURDST har i skrivende stund næsten afsluttet udsendelse af deklarationsmeddelelser vedr. 2020-vurderinger af ejerboliger. Det er planlagt, at alle vurderingsmeddelelser vedr. 2020-vurderinger af ejerboliger skal være udsendt i 1. halvår 2025. Imidlertid står det klart for It-tilsynet, at der udestår en større indsats for at færdigudvikle systemet, så det understøtter udsendelsen af vurderinger for alle ejendomme og understøtter effektiv forretningsdrift i VURDST.

It-tilsynet anbefaler følgende:

1. Release- og udsendelsesplan

1. Der skal fastlægges en detaljeret udsendelsesplan frem mod normalisering af ejendomsvurderingerne ift. beskatningen, som er underbygget med de nødvendige forudsætningsskabende aktiviteter
2. Der skal etableres og eksekveres på en underbygget plan for udvikling af funktionalitet, der ikke er færdigudviklet i programmet

2. Forretningsmæssig tilstand af it-systemet

3. Der skal etableres et samlet overblik over systemets tilstand ift. at understøtte effektiv forretningsdrift i Vurderingsstyrelsen

3. Model

4. Der skal udarbejdes en detaljeret milepælsplan for kritisk vej i færdiggørelsen af vurderingsmodellerne, som er afstemt med udsendelsesplanen
5. Der skal sikres en effektiv og robust organisation til modelarbejdet med de nødvendige kapabiliteter og kapaciteten til at levere modellerne rettidigt

4. Teknisk tilstand af it-systemet

6. Der skal etableres et samlet overblik over systemets tekniske tilstand mhp. at etablere en plan for fremtidig vedligehold
7. Den fornødne overvågning af systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen skal fastholdes, indtil systemunderstøttelsen kan udfases

5. Organisation

8. Det fremadrettede omkostningsniveau for drift og videreudvikling af løsningen skal fastlægges
9. Der skal implementeres en effektiv organisation til it-udvikling, -forvaltning og -drift på ejendomsvurderingsområdet

6. Samspil mellem foreløbige og endelige vurderinger

10. Der skal fortsat fokuseres på at sikre tværgående sammenhæng mellem de foreløbige og endelige vurderinger, indtil de foreløbige vurderinger kan udfases

Rammesætning

Undersøgelse i 2025 af release- og udsendelsesplaner på ejendomsvurderingsområdet

1. Vurderingssystemets teknisk tilstand og it-driftsorganisation	- Overblik over systemets tekniske tilstand og evt. teknisk gæld, herunder hvad der er den væsentligste tekniske gæld og systemets parathed til at understøtte mængden af udsendelser over de kommende år - Prioriteret plan for håndtering af teknisk gæld afstemt med risici ift. forretningsdriften - It-driftsorganisationens bemanning og parathed til at håndtere it-drift og videreudvikling* - Økonomi til it-drift og videreudvikling, væsentligste omkostningsdrivere og it-driftsorganisationens effektivitet*
2. Plan for videreudvikling af vurderingssystemet	- Overblik over hvorvidt systemet understøtter en effektiv forretningsdrift, herunder om systemet effektivt kan understøtte VURDST's opgaver relateret til de kommende års udsendelser* - Prioriterede videreudviklingstiltag i 2025 og 2026 samt plan og business case for disse - Konsekvenser for forretningsdriften af evt. kritiske videreudviklingsbehov, som ikke planlægges håndteret i 2025 og 2026*
3. Model	- Udeståender i modelarbejdet relateret til 2021-omvurderinger, 2022-vurderinger og 2024-vurderinger af ejerboliger samt 2021-vurderinger af år 2-ejendomme - Milepælsplan for håndtering af udfordringer samt udfordringer og risici* - Organisering og styring af modelarbejdet samt planer for ekstern vurdering af model
4. Data	- Datagovernance på tværs af VURDST og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen (UFST) - Overblik over datapunkter, håndtering af datalineage i it-plattformen samt håndtering af dokumentation - Evt. behov for videreudvikling relateret til data samt grænseflader til beskatningssystemer
5. Udsendelsesplan	- Udsendelsesplan for 2021-omvurderinger, 2022-vurderinger, 2023-omvurderinger og 2024-vurderinger af ejerboliger samt 2021-vurderinger af år 2-ejendomme - Plan for normalisering af udsendelse af vurderinger, så vurderinger leveres rettidigt ift. beskatning* - Forudsætninger for planernes realisering samt udfordringer og risici*
6. Samspil mellem foreløbige og endelige vurderinger	- Anvendelse af erfaring fra foreløbige vurderinger til de endelige vurderinger og omvendt - Anvendelse af registreringer fra borgere og sagsbehandling fra foreløbige vurderinger til de endelige vurderinger og omvendt - Kommende vurderingsterminer med anvendelse af foreløbige vurderinger og plan for disse

Kilde: Kommissorium for undersøgelse i 2025 af release- og udsendelsesplaner på ejendomsvurderingsområdet samt spørgeguides. Note: It-tilsynet har ikke undersøgt forretningsmæssige støtteværktøjer udviklet i VURDST ifm. sagsbehandling af vurderingerne, herunder eksempelvis robotter.

*It-tilsynet undersøgelse har vist, at der ikke er tilstrækkeligt grundlag fra programmet til at udtale sig om disse forhold i undersøgelsens kommissorie. It-tilsynet vil undersøge emnerne ifm. opfølgning i 2. halvår 2025.

1.

It-tilsynets anbefalinger



1.

Release- og udsendelsesplan



Der skal fastlægges en detaljeret udsendelsesplan frem mod normalisering af ejendomsvurderingerne ift. beskatningen, som er underbygget med de nødvendige forudsætningsskabende aktiviteter

Implementeringsforslag

- Detaljere udsendelsesplan med tydeliggørelse af udsendelsesperioder for de enkelte vurderingsterminer frem til, at vurderingen afsluttes rettidigt, så den kan danne grundlag for beskatningen.
- Tydeliggøre forudsætninger i form af forventet automatiseringsgrad og antal manuelle opgaver samt sammenhængen til nødvendige model- og it-leverancer.

Underbyggende observationer

- SKTFV havde pr. 9. april 2025 udsendt deklarationsmeddelelser vedr. 2020-vurderinger af 1,76 mio. ejerboliger og vurderingsmeddelelse vedr. 1,53 mio. ejerboliger ud af i alt 1,76 mio. ejerboliger. SKTFV forventer at udsende de sidste vurderingsmeddelelser relateret til 2020-vurderinger af ejerboliger i 1. halvår 2025, fratrasket et beskedent antal sager med særlige forhold. Udfordringer med tilbagebetalingsløsningen forventes ikke at påvirke denne målsætning.
- Vedr. øvrige udsendelser i 2025 har SKTFV orienteret It-tilsynet om, at der arbejdes på sagsbehandling og udsendelse af 2021-omvurderinger af ejerboliger frem til og med 3. kvartal 2025, at der arbejdes på sagsbehandling og udsendelse af 2022-vurderinger af ejerboliger i hele 2025, mens sagsbehandling af 2021-vurderinger af år 2-ejendomme påbegyndes i 4. kvartal 2025. Den for It-tilsynet fremlagte plan er ikke underbygget med milepæle for færdiggørelse af udsendelser eller forudsætninger, som sandsynliggør dens realisering.
- Der udestår flere runder af endelige vurderinger, som skal indhentes, inden brug af foreløbige vurderinger skal udfases. Foruden 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger af ejerboliger udestår følgende vurderingsterminer til og med 1. januar 2025: 2023-omvurderinger, 2024-omvurderinger og 2025-omvurderinger af ejerboliger samt 2024-vurderinger af ejerboliger, som vil være en indeksering af 2022-vurderingerne af ejerboliger. Videre udestår 2021-vurderinger, 2022-omvurderinger, 2023-vurderinger 2024-omvurderinger og 2025-omvurderinger af år 2-ejendomme samt 2025-vurderinger af år 2-ejendomme, som vil være en indeksering af 2023-vurderingerne.
- VURDST oplyser, at de i 2024 har påbegyndt analyser af scenarier for at indhente efterslæbet. Dette arbejde er ikke afsluttet, og It-tilsynet har ikke set foreløbige resultater af arbejdet.

Der skal etableres og eksekveres på en underbygget plan for udvikling af funktionalitet, der ikke er færdigudviklet i programmet

Implementeringsforslag

- Nedbryde de udestående opgaver yderligere, så karakter og omfang tydeliggøres.
- Skabe transparens i forudsætninger for planen i form af opgavernes omfang, forebyggelse af tilbageløb, kapacitet til håndtering af evt. tilbageløb. Sikre det økonomiske fundament til at gennemføre planen.

Underbyggende observationer

- SKTFV har oplyst, at programmet lukkes ned i 1. halvår 2025. Den sidste it-funktionalitet vedr. 2020-vurderinger af ejerboliger forventes idriftsat april 2025, mens it-funktionalitet til sagsbehandling vedr. år 2-ejerboliger og erhvervsjendomme forventes leveret inden planlagt programafslutning.
- Efter nedlukning af programmet vil der udestå rest-funktionalitet ift. at kunne sagsbehandle og udsende vurderinger vedr. en række ejendomssegmenter. Dette omfatter alle meddelelser vedr. 2021-vurderinger af år 2-ejendomme samt omvurderinger, funktionalitet til sagsbehandling af visse land- og skovejendomme, sagsstyring af moderejendomme, håndtering af udgåede og ikke vurderingspligtige ejendomme, forbedring af Vurderingsportalen til at understøtte 2021-vurderinger af år 2-ejendomme samt BI-understøttelse af 2021-vurderingerne mv. It-filsynet har ikke set en nedbrudt, underbygget plan for levering af denne rest-funktionalitet.
- SKTFV har oplyst, at arbejdet med at udvikle meddelelser vedr. 2021-vurderinger af år 2-ejendomme samt omvurderinger vil pågå til og med 1. kvartal 2026. Erfaringerne fra udvikling af meddelelser til 2020-vurderinger af ejerboliger har været hyppige tilbageløb med behov for it-ændringer for at skabe den rette sammenhæng mellem modellen og de datapunkter vedr. begrundelse for vurderingen, som udstilles i sagsbehandlingssystemet samt meddelelser til ejerne.
- It-funktionalitet til år 2-ejendomme er ikke ibrugtaget og afprøvet i praksis. It-funktionalitet til bl.a. år 2-ejendomme er udviklet og testet i forhold til såkaldte 0,8 versioner af modellerne. Det indebærer, at datastrukturen for modelforslag forventes at svare til den endelige struktur. Hvis der ved færdiggørelsen af modellerne viser sig behov for at ændre i datastrukturen, kræver det efterfølgende it-ændringer.

2.

Forretningsmæssig tilstand af it-systemet



Der skal etableres et samlet overblik over systemets tilstand ift. at understøtte effektiv forretningsdrift i Vurderingsstyrelsen

Implementeringsforslag

- Skabe overblik over mulige it-ændringer, der kan øge automatiseret udarbejdelse og udsendelse af vurderinger samt effektivisere den nødvendige manuelle sagshandling i VURDST med afsæt i definition af arbejdsprocesserne for de enkelte vurderingstyper.
- Prioriter forslag til ny forretningsfunktionalitet med afsæt i en business case tilgang med fokus på hurtigere gennemløbstid for vurderinger og mindre manuel sagsbehandling.

Underbyggende observationer

- Med afsæt i en fast økonomisk ramme på et trecifret millionbeløb er der fastlagt en kapacitet til it-udvikling i 2025 efter planlagt programafslutning. Ca. 30 pct. af denne kapacitet planlægges anvendt til restleverancer fra programmet, som skal understøtte, at der kan udarbejdes og udsendes vurderinger vedr. en række ejendomssegmenter. Samtidigt er mere end 40 pct. af kapaciteten reserveret til refinement, håndtering af fejlrettelser ifm. test incidents identificeret i produktion samt uplanlagte opgaver i it-organisationen, som ikke er knyttet til forretningsvendt funktionalitet. Det forventes, at der også i 2026 vil være it-udvikling for et trecifret millionbeløb.
- De planlagte videreudviklingsopgaver synes at vedrøre helt grundlæggende funktionalitet, som normalt vil være en del af programleverancen. Fx funktionalitet til effektivt at kunne genbruge sagsbehandling fra tidligere vurderinger ifm. efterfølgende vurderinger.
- Andre opgaver af grundlæggende karakter med betydning for effektiv eksekvering af den manuelle vurderingsopgave leveres ikke i 2025 pga. kapacitetsbegrænsning. VURDST har fx et videreudviklingsønske, som vedrører mulighed for prognose for opgavedannelse og fleksibelt at ændre kriterier for dannelse af manuelle opgaver mhp. hurtigt at kunne reagere, hvis et kriterie udløser mange opgaver uden reel effekt på vurderingen.
- Der er ikke etableret et samlet overblik over, hvad der udestår udviklingsmæssigt for at etablere en effektivt understøttelse af vurderingsopgaven. VURDST tilkendegiver, de ønsker mere erfaring med vurderingsopgaverne, inden der kan etableres et samlet overblik.

3.

Model



Der skal udarbejdes en detaljeret milepælsplan for kritisk vej i færdiggørelsen af vurderingsmodellerne, som er afstemt med udsendelsesplanen

Implementeringsforslag

- Med afsæt i udsendelsesplanen for udestående vurderingsterminer fastlægge hvornår modelleverancer skal være klar.
- Vurdere forudsætninger for at nå disse milepæle i form af kompetencer og kapacitet. Tydeliggøre hvordan organiseringen og ressourceallokering understøtter realisering af milepælsplanen.

Underbyggende observationer

- Modeller til 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger af ejerboliger er fortsat under udarbejdelse. Disse vurderinger kan ikke udarbejdes alene ved genbrug af modellerne til 2020-vurderingerne af ejerboliger. Ifm. 2020-vurderingen betød en overgangsregel, at vurderingen kunne foretages uden at tage hensyn til erhvervsanvendelse. Denne undtagelse ophører fra og med 2021-omvurderingerne. Det har i praksis den betydning, at dele af modellerne til vurdering af erhvervsejendomme skal være udviklet, inden modeller til 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger kan færdigudvikles.
- For at sikre, at sagsbehandling og udsendelse af 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger af ejerboliger kan påbegyndes, leveres modellerne i sekventielle leverancer. De sidste modeller til 2021-omvurderinger og 2022-vurderinger leveres efter Vurderingsstyrelsens plan i uge 26 mhp. sagsbehandling fra hhv. uge 31 og uge 35 2025.
- It-tilsynet har ikke set en plan, der omfatter milepæle for udvikling af modeller til år 2-egendomme.
- SKTFV har oplyst, at der arbejdes på at færdiggøre de første modelforslag vedr. 2021-vurderinger i fjerde kvartal 2025, men der foreligger ikke milepælsplan for det videre arbejde.
- VURDST oplyser, at der endnu ikke er taget stilling til, hvorvidt der skal gennemføres en ekstern evaluering af modellerne, da der fortsat udestår et større arbejde med udvikling af modellerne.

Der skal sikres en effektiv og robust organisation til modelarbejdet med de nødvendige kapabiliteter og kapaciteten til at levere modellerne rettidigt

Implementeringsforslag

- Overveje om ressourcer, der ikke længere er kritiske for it-udviklingen, kan bidrage til styring og kravstillelse af model.
- Opbygge den nødvendige kapacitet til at indhente efterslæb i modelarbejdet.

Underbyggende observationer

- SKTFV oplyser, at udfordringer ved modeludviklingen er relateret at skabe den rette sammenhæng i kæden fra kvaliteten af inddata, kravstillelse af modeludviklingen, beregningen i modellen og de datapunkter, som modellen sender videre til hhv. sagsbehandling og meddelelser til ejeren. Der har derfor ifm. 2020-vurderingerne af ejerboliger været udfordringer med tilbageløb, hvor oplysninger fra modellen til sagsbehandleren eller meddelelser til ejeren ikke har været tilstrækkelige. Det har nødvendiggjort justeringer i relation til modellen, hvorefter det har været nødvendigt at genindlæse ejendommene med nyt modelforslag.
- I 4. kvartal 2024 overtog VURDST det samlede ansvar for modelarbejdet fra it-programmet i UFST, herunder færdiggørelsen af modeller til 2020-vurderinger. I forbindelse med overdragelsen af modelområdet til VURDST er der igangsat et arbejde med at forbedre og styrke kravstillelse og dokumentationen af modelarbejdet bl.a. mhp. at sikre den rigtige sammenhæng fra grundlag til vurdering. SKTFV forventer, at dette arbejde forebygger tilbageløb ifm. de udsendelser, som er påbegyndt i 2025.
- Modelområdet bærer præg af, at der ikke er etableret en tilstrækkelig styring, som kan sikre udarbejdelse af planer samstemt med it-udvikling, udsendelsesplaner og ressourcestyring mhp. at realisere planerne. Der skal således opbygges styring og implementeres nye processer, så modelområdet modnes parallelt med, at der skal leveres en række kritiske leverancer i løbet af kort tid.
- SKTFV oplyser, at der i arbejdet sigtes på at finde den rette balance mellem mellem modelforbedringer, så manuelle opgaver undgås, og at frigive ejendomme til sagsbehandling, så denne kan planlægges og gennemføres.
- VURDST oplyser, at økonomiske begrænsninger medfører, at der i den kommende kritiske periode ikke kan allokeres flere ressourcer, fx eksterne til test af modeller. Det synes ikke at være overvejet, om fx ressourcer fra it-programmets kravstillelse- og testorganisation nu kan rykkes over og styrke modelarbejdet.
- VURDST oplyser, at modelområdet styringsmæssigt er eskaleret til et højt niveau, hvor planen for modeludvikling løbende behandles i direktionen, men It-tilsynet har ikke set en samlet plan for modeludviklingen eller for, hvordan robustheden styrkes i modelorganisationen.

4.

Teknisk tilstand af it-systemet



Der skal etableres et samlet overblik over systemets tekniske tilstand mhp. at etablere en plan for fremtidig vedligehold

Implementeringsforslag

- Systematisk redegøre for tilstanden af de enkelte dele af ejendomsvurderingssystemet med afsæt i relevante parametre som fx vedligeholdelsesvenlighed, non-funktionelle krav og performance. Sikre ledelsesmæssig behandling af resultater af redegørelsen.
- Fastlægge kriterier for prioritering med afsæt i, hvordan systemet bedst understøtter en effektiv opgavevaretagelse i forretningen, så tekniske tiltag prioriteres i forhold til funktionalitet, der kan effektivisere forretningsdriften.
- Fastsætte deadline for håndtering af udfordring med data management og implementering af eventdrevet arkitektur.

Underbyggende observationer

- Der er i programmet udviklet en it-teknisk platform, som fungerer i daglig brug ift. at understøtte sagsbehandling og udsendelser til ejere af ejerboliger. I januar 2025 var der gennemsnitligt pr. dag 1.472 brugere logget ind på platformen. Det højeste antal brugere logget ind på en dag var 1.683. Det rapporteres, at opetid er over servicemål, men at der samtidigt er performanceudfordringer i dele af platformen, som der arbejdes på at løse.
- Med bistand fra eksterne konsulenter er der i 2. kvartal 2024 udarbejdet en rapport, som beskriver en række forbedringspotentialer ift. øget driftsstabilitet og robusthed. De beskrevne forhold vedrører i overvejende grad processer og organisation, fx implementering af ITIL Problem Management og øget automatisering af test, og i mindre grad tekniske forhold, fx optimeret dataindlæsningsproces. Der er ikke en klar prioritering af, om der i det beskrevne er forhold med risiko for at påvirke, at systemet kan køre og løse sine opgaver. UFST oplyser, at der er arbejdet med flere af de i rapporten beskrevne forbedringsforslag, men der forefindes ikke et aktuelt systematisk overblik over status.
- It-tilsynet har ikke set en systematisk risikovurdering af teknisk tilstand med afsæt i tilstanden af de enkelte dele af det nye vurderingssystem.
- UFST oplyser, at der er ét område, som kræver fremadrettet opmærksomhed. Det vedrører data management i systemet og den måde, som en eventdrevet arkitektur er implementeret på. Systemet er indrettet på en måde, hvor der hele tiden kommer nye data, mens der ikke periodisk ryddes op. UFST vurderer, at det aktuelt ikke er kritisk, men skal håndteres i tide.
- Risikoen for udfordringer med ny datapipeline til at indhente grunddata via Datafordeleren er mindsket, da der er etableret en midlertidig løsning. Udviklingen af den endelige løsning er forsinket og følger en afhjælpningsplan.
- Der er ikke prioriteret tekniske forbedringstiltag på planen for 2025.

Den fornødne overvågning af systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen skal fastholdes, indtil systemunderstøttelsen kan udfases

Implementeringsforslag

- Sikre fokus på løbende opfølgning med status på systemunderstøttelsen i ledelsen gennem regelmæssig afrapportering om incidenthåndtering, risici mv.
- Undgå for mange systemtilpasninger ifm. håndtering af fejl, hvis disse kan løftes manuelt.
- Lægge en plan for, hvordan systemet hurtigst muligt udfases, når tilbagebetalingsordningen er afviklet.

Underbyggende observationer

- Tilbagebetalingsordningen vedrører beregning og udbetaling af evt. for meget indbetalt boligskat i årene 2011-2020. Ordningen vedrører alene ejerboliger og er alene knyttet til udsendelsen af 2020-vurderinger. Efter udsendelsen af den endelige 2020-vurdering af en ejerbolig opgøres det, om boligejeren er berettiget til tilbagebetaling, og der fremsendes en tilbagebetalingsmeddelelse.
- Der er udviklet en særskilt komponent for at understøtte tilbagebetalingsordningen, som skal kommunikere både med de gamle legacy-systemer, som indeholder oplysninger om boligbeskatningen i årene 2011 til 2020, og det nye vurderingssystem. I rapporten udarbejdet i 2. kvartal 2024 vedr. forbedringspotentialer ift. øget driftsstabilitet og robusthed observeres det, at der relateret til tilbagebetalingskomponenten er problemer med robusthed af batchjobs, "strandede" ejendomme og dårlig overvågning, som resulterer i, at vurderingsflowet stopper.
- UFST oplyser, at de ser tilbagebetalingskomponenten som det mest kritiske område i systemunderstøttelsen. Det vurderes, at hvis den skulle anvendes ifm. yderligere vurderingsterminer, ville det være nødvendigt at bygge den om, men da restlevetiden er begrænset, håndteres problemstillingerne dog ved manuel overvågning og håndtering af de fejl, der opstår.
- SKTFV understreger, at udfordringerne med systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen alene vedrører systemflowet men ikke selve afgørelsen om, hvorvidt en ejer er berettiget til tilbagebetaling og beregning af denne. Rigsrevisionen har i undersøgelse afsluttet i april 2025 konkluderet, at "Skatteministeriets retlighedsbestemte overførsler i Tilbagebetalingsordningen vedr. ejendomsskatter i alle væsentlige henseender er i overensstemmelse med reglerne i Ejendomsvurderingsloven" (Rapport om juridisk-kritisk revision af Skatteministeriets retlighedsbestemte overførsler i 2024).
- Tilbagebetalingskomponenten kan ikke lukkes ned umiddelbart efter afslutningen af 2020-vurderinger. Dels skal den anvendes ifm. evt. genoptagelse af tilbagebetalingssager, dels skal den anvendes, hvis der ifm. vurderinger af år 2-ejendomme identificeres ejerboliger, der har været registreret forkert, og som skal vurderes som ejerbolig.
- It-tilsynet har ikke gennemført en tilbundsående undersøgelse af systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen, men alene undersøgt SKTFV's behandling af de systemmæssige udfordringer som led i undersøgelsen af det samlede ejendomsvurderingssystem.

5.

Organisation



Det fremadrettede omkostningsniveau for drift og videreudvikling af løsningen skal fastlægges

Implementeringsforslag

- Danne overblik over, hvad der som minimum skal til for at drive og forvalte it-løsningen, samt hvad der er prioriterbare forbedringsønsker.
- Prioritere ønsker til forbedring med afsæt i en cost benefit-tilgang.
- Danne overblik over omkostningsdrivere i både it-drift og it-udvikling mhp. identifikation og eksekvering af forbedringspotentialer
- Ud fra benchmark undersøge om omkostningerne til it-drift er markedskonform, og hvordan udgifterne kan nedbringes. I den forbindelse undersøge business casen ift. at outsource hele opgaven med drift og videreudvikling af løsningen.
- Fastsætte det prioriterede omkostningsniveau og plan for implementering.

Underbyggende observationer

- It-organisationen gennemgår pt. en tilpasning ifm. en større reduktion i budgettet til både it-drift og it-udvikling.
- Af det for It-tilsynet forelagte materiale fremgår, at reduktion i driftsbudgettet primært håndteres ved at reducere budgettet til eksterne konsulenter med ca. 50%. SKTFV oplyser, at eksterne konsulenter løser en række kritiske driftsopgaver, men It-tilsynet har ikke set en vurdering af konsekvenserne ved besparelsen eller et grundlag for at vurdere risici i form af en vurdering af opgaver, der som minimum skal løses for at drifte systemet, samt hvilke forbedringer der prioriteres løst.
- Reduktion i udviklingsbudgettet håndteres ved at tilpasse aktivitetsniveauet. SKTFV oplyser, at der også arbejdes med at effektivisere opgaveløsningen ved at få kravstillelsen færdig i tide.
- UFST oplyser, at der bedes om øget budget ifm. møde i prioriteringsboard april 2025, men det er ikke klart, hvad der er grundlaget for dette mht. hvilke kritiske opgaver, der ikke kan løses inden for budgetrammen.
- It-tilsynet har ikke set materiale, der demonstrerer tilstrækkeligt overblik over omkostningsdrivere i it-organisationen og it-løsningen. Dog foreligger et oplæg om omkostningsdrivere ved brug af Amazon Web Services (AWS) med en konkret plan for, hvordan organisationen kan øge sit aktivitetsniveau uden øgede omkostninger til AWS.
- It-udviklingsorganisationen er indrettet med en fast kapacitet, hvis størrelse er fastlagt ud fra et top-down fastlagt budget
- SKTFV oplyser, at ét storypoint svarer til en udviklers arbejde i én dag, og at prisen for et storypoint foruden udviklerens arbejde også inkluderer de ressourcer, der anvendes til kravstillelse og PMO mv. Trods dette synes prisen høj, og der er ikke indblik i, hvad der er de drivende faktorer bag den høje pris. UFST oplyser, at der aktuelt arbejdes på at revidere storypointprisen. Det er uklart, om dette forventes at indebære en reduktion i overhead og i så fald i hvilket omfang.
- I planen for forventet brug af udviklingskapaciteten i 2025 er der afsat en meget stor buffer på mere end 40% af kapaciteten til Samtidigt er mere end 40 pct. af kapaciteten reserveret til refinement, håndtering af fejlrettelser ifm. test incidents identificeret i produktion samt uplanlagte opgaver i it-organisationen, som ikke er knyttet til konkret værdiskabelse for forretningen.

Der skal implementeres en effektiv organisation til it-udvikling, -forvaltning og -drift på ejendomsvurderingsområdet

Implementeringsforslag

- Med afsæt i overblik over, hvad der er nødvendigt for at drive løsningen og prioriterede forbedringspotentialer, etablere målbillede for, hvilke kompetencer i hvilket omfang, der er nødvendige for at videreudvikle, forvalte og drive platformen, og hvordan dette mest hensigtsmæssigt organiseres.
- Tydeliggøre værdiskabelsesflow i drifts- forvaltnings- og udviklingsprocesser mhp. at sikre hensigtsmæssige snitflader ved evt. beslutninger om outsourcing.
- Etablere roadmap med de hensigtsmæssige trin i implementeringen af målbilledet.
- Fortsat have fokus på at sikre en kompetent Problem Management organisation.

Underbyggende observationer

- Ifm. budgettilpasningen er der udarbejdet et målbillede for, hvordan organisationen skal se ud i 2. halvår 2025. Der udestår et målbillede for, hvad it-drift, -forvaltning og -videreudvikling af systemet omfatter, når systemet er færdigudviklet, og hvordan dette bedst organiseres.
- Der synes ikke at være en klar prioritering af at allokere tilstrækkelig it-faglig ledelse, som matcher en vurdering af it-drifts- og udviklingsopgavens karakter.
- Der er overvejelser om at outsource den praktiske varetagelse af processer relateret til idriftsættelse, incident håndtering, monitorering og overvågning mv. UFST fremhæver, at bevæggrunden er en mere effektiv opgavehåndtering, men der er ikke fremlagt belæg for, hvordan en outsourcing kan understøtte dette. Det foreslåede scope for outsourcing synes ikke i tilstrækkelig grad at være samtænkt med den øvrige it-driftsorganisation internt i UFST, eller et samlet målbillede for organisationen efter endt færdigudvikling med forventede besparelser, herunder potentialer ved yderligere outsourcing. Initiativet fremstår derfor som suboptimering mhp. styring af lønsumsmidler.

6.

Samspil mellem foreløbige og endelige vurderinger



Der skal fortsat fokuseres på at sikre tværgående sammenhæng mellem de foreløbige og endelige vurderinger, indtil de foreløbige vurderinger kan udfases

Implementeringsforslag

- Prioritere aktiviteter, der bidrager til at indhente efterslæbet i udsendelse af vurderinger set i forhold til beskatningen, så brug af foreløbige vurderinger kan udfases.
- Fortsætte med at sikre, at data indmeldt af borgerne, læring og sagsbehandling genbruges på tværs af de foreløbige og de endelige vurderinger, indtil brug af de foreløbige vurderinger kan udfases.

Underbyggende observationer

- De foreløbige vurderinger blev introduceret, da det stod klart, at udviklingen af det nye ejendomsvurderingssystem blev for forsinket til, at nye ejendomsvurderinger ville kunne lægges til grund for implementering af boligskatteforliget fra 2017.
- Beslutningen om at anvende de foreløbige vurderinger blev truffet ud fra en kendt forudsætning om, at modeller var foreløbige, at der ikke ville blive foretaget manuel sagsbehandling, og at de foreløbige vurderinger ville blive udarbejdet uden brug af det nye vurderingssystem. Det blev vurderet, at løsningen med de foreløbige vurderinger var mulig, da en særlig skatterabat betød, at en boligejer ikke ville betale mere i boligskat i 2024 med de nye boligskatteregler end med de gamle.
- SKTFV oplyser, at erfaringer fra de foreløbige vurderinger har medvirket til at give en højere kvalitet af de endelige vurderinger. Fx er problemstillinger vedr. realisme i vurderingerne blevet eksponeret, så de har kunnet håndteres, der er sket en justering af kobling mellem plandata og beregningsmodel, og der påtænkes nu en lovændring vedr. vurdering af kolonihaver.
- Det sikres, at tillæg eller nedslag af en endelig 2020-vurdering videreføres til foreløbige 2022-vurderinger. For nogle boligejere kan dette imidlertid opleves som u hensigtsmæssigt, hvis ejendommen eller grunden er ændret væsentligt mellem de to terminer. VURDST håndterer dette ved, at der sendes et brev til ejeren om, at tillæg eller nedslag er videreført til foreløbige 2022-vurdering, så ejeren har mulighed for at reagere.
- Samlet set betyder brug af de foreløbige vurderinger en kompleks brugerrejse for boligejerne, som samlet set modtager en stor mængde af breve. VURDST oplyser, at de er opmærksomme på denne problemstilling, men sender de breve, som de lovmæssigt er forpligtiget til.

2.

Skatteministeriets opfølgning



ID	Anbefaling	Initiativ	Deadline
1.1	<u>Release- og udsendelsesplan</u> Der skal fastlægges en detaljeret udsendelsesplan frem mod normalisering af ejendomsvurderingerne ift. beskatningen, som er underbygget med de nødvendige forudsætningsskabende aktiviteter	Der er udarbejdet en detaljeret udsendelsesplan for 2025. Vurderingsstyrelsen er i gang med at udarbejde en detaljeret flerårsplan for udsendelse af vurderinger og beskatning i årene derefter.	Fjerde kvartal 2025
1.2	<u>Release- og udsendelsesplan</u> Der skal etableres og eksekveres på en underbygget plan for udvikling af funktionalitet, der ikke er færdigudviklet i programmet	Der er etableret en detaljeret plan for videreudviklingen af E&G-systemet i 2025 og 2026. Planen indeholder blandt andet de udestående brevkabeloner og datamæssige tilpasninger af sagsbehandlingsfunktionaliteten, som ikke er færdigudviklet som led i programmet. Planen indeholder desuden forbedringstiltag, der nedbringer teknisk gæld og effektiviserer løsningen. Alle leverancer i planen er estimeret, og planen er afstemt med budget for 2025 og det foreløbige budget for 2026. Planerne følges ugentligt på direktørniveau i UFST og VURDST samt i relevante tværgående arbejds- og ledelsesfora, herunder styregruppemøder. I løbet af 2025 tager VURDST nye dele af E&G-systemet i brug for første gang. Hvis dette giver anledning til ændrede prioriteringer, kan styregruppen vælge at fremrykke udviklingen af noget funktionalitet på bekostning af andet.	Planen er etableret. Udvikling afsluttes medio 2026.
2.3	<u>Forretningsmæssig tilstand af it-systemet</u> Der skal etableres et samlet overblik over systemets tilstand ift. at understøtte effektiv forretningsdrift i Vurderingsstyrelsen	Der er etableret et overblik over både de udestående brevkabeloner og datamæssige tilpasninger af sagsbehandlingsfunktionaliteten, som ikke er færdigudviklet som led i programmet og øvrig nødvendig videreudvikling, herunder forretningsønsker og effektiviseringsinitiativer. Funktionalitet er prioriteret ind i udviklingsplaner for 2025 og 2026.	Overblikket er etableret. Planer for videreudvikling følges løbende.
3.4	<u>Model</u> Der skal udarbejdes en detaljeret milepælsplan for kritisk vej i færdiggørelsen af vurderingsmodellerne, som er afstemt med udsendelsesplanen	Vurderingsstyrelsen har parallelt med It-tilsynets undersøgelse færdiggjort planer for modeludvikling af 2022-vurderinger, 2021-vurderinger og 2021-omvurderinger. Ca. 1 mio. 2022-vurderingsforslag er indlæst i E&G ultimo maj 2025, og modellen for de sidste 2022-vurderinger forventes færdig inden juli. Denne er afstemt med styrelsens udsendelsesplaner. / Vurderingsstyren udarbejder planer for kommende modelkørsler herunder 2023- og 2026 vurdering og løbende omvurderinger.	Andet kvartal 2025 / Fjerde kvartal 2025
3.5	<u>Model</u> Der skal sikres en effektiv og robust organisation til modelarbejdet med de nødvendige kapabiliteter og kapaciteten til at levere modellerne rettidigt	Siden overdragelsen af hele modelområdet til Vurderingsstyrelsen i Q4 2024 er der arbejdet på at konsolidere og robustgøre organisation, processer og planer. Der er ansat medarbejdere, og der er fastlagt en ny proces for kravstillelse og udvikling af modeller, der skal forebygge nogle af de tidligere udfordringer på tværs af udviklingskæden mellem E&G, model og meddelelser. Der arbejdes løbende med, hvordan modelområdet kan styrkes yderligere med henblik på at fremrykke modeludviklingen.	Løbende

ID	Anbefaling	Initiativ	Deadline
4.6	<u>Teknisk tilstand af it-systemet</u> Der skal etableres et samlet overblik over systemets tekniske tilstand mhp. at etablere en plan for fremtidig vedligehold	UFST har tidligere foretaget en overordnet afdækning af systemets tekniske tilstand af en ekstern part. Afdækningen klarlagde nogle forhold, der på sigt bør forbedres, men der blev ikke identificeret forhold med behov for akut udbedring. UFST har desuden forud for afslutningen af ICE-projektet igangsat en større proces, der skal sikre detaljeret overblik over systemets tekniske stand, så relevant vedligehold kan prioriteres og leveres rettidigt. Centralt er opdatering af de eksisterende non-funktionelle krav, så disse kan bruges til at identificere dele af det samlede vurderingssystem, hvor vedligehold/videreudvikling bør gennemføres.	Under implementering; fortsætter i tredje kvartal 2025
4.7	<u>Teknisk tilstand af it-systemet</u> Den fornødne overvågning af systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen skal fastholdes, indtil systemunderstøttelsen kan udfases	UFST vil fortsætte med at overvåge systemunderstøttelsen af tilbagebetalingsordningen, så længe der er et forretningsmæssigt behov for systemunderstøttelsen. UFST vil desuden lægge en plan for, hvordan systemunderstøttelsen hurtigst muligt kan udfases, når der ikke længere er et forretningsmæssigt behov for den. Dette vil ske i god tid inden, at dette bliver aktuelt.	Afhænger af behovet for fremtidig anvendelse af TBO
5.8	<u>Organisation</u> Det fremadrettede omkostningsniveau for drift og videreudvikling af løsningen skal fastlægges	Der er fastlagt et detaljeret og nedbrudt budget for drift af systemet i 2025. Budgettet repræsenterer et udgangsniveau, hvorfra der kan optimeres. Dette kan fx ske ved at optimere systemets tekniske tilstand, jf. pkt. 4.6. For at fastlægge det fremadrettede omkostningsniveau for drift er der derfor igangsat en struktureret proces, hvor centrale omkostningsdrivere, herunder licenser, ressourceforbrug og teknisk kompleksitet, afdækkes med henblik på at identificere besparelspotentialer og iværksætte målrettede initiativer til optimering, særligt i relation til den underliggende AWS-baserede cloudplatform. Planen vil danne udgangspunkt for styring af ressourcer og sikre sammenhæng mellem forretningsmæssige behov, fx ift. performance, leverancekapacitet og økonomiske rammer. På baggrund heraf fastsættes et fremadrettet budget.	Fjerde kvartal 2025
5.9	<u>Organisation</u> Der skal implementeres en effektiv organisation til it-udvikling, -forvaltning og –drift på ejendomsvurderingsområdet	UFST vil i løbet af 2025 og 2026 fortsætte arbejdet med at skabe en moden og stabil driftsorganisation. Dette sker parallelt med driftsmodningen af selve ejendomsvurderingssystemet. UFST vil i denne forbindelse undersøge mulighederne for en potentiel fuld udlicitering af driften og videreudvikling af ejendomsvurderingssystemet indenfor en kortere årrække.	Fjerde kvartal 2026
6.10	<u>Samspil mellem foreløbige og endelige vurderinger</u> Der skal fortsat fokuseres på at sikre tværgående sammenhæng mellem de foreløbige og endelige vurderinger, indtil de foreløbige vurderinger kan udfases	Vurderingsstyrelsen har løbende fokus på sammenhængen mellem foreløbige og endelige vurderinger. Dette indebærer både at sikre kvaliteten og sammenhængen i selve vurderingsarbejdet men også at kommunikere om ændringer og konsekvenser til boligejerne. Derudover er der også løbende fokus på at håndtere korrekt beskattning i forbindelse med overgangen fra foreløbige til endelige vurderinger.	Løbende