



Arbejdspakke under grunddataprogrammets delaftale 2 om adresser, stednavne og administrative inddelinger under den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2012 – 2015

Overblik over danske myndigheders brug af adresser i udlandet – interviewrapport

Version: 1.0

Status: **Godkendt**

Dato: 29-05-2013

Dokument historie

Version	Dato	Beskrivelse	Initialer
0.1	26-03-2013	Første udkast – sendt til kommentering hos interessenterne og projektet	HTE-S&D
0.2	08-04-2013	Reviewkommentarer indarbejdet i rapporten. Ændring af titel til Overblik over danske myndigheders brug af adresser i udlandet – interviewrapport	HTE-S&D
0.3	21-05-2013	Input fra JM og Kombit indarbejdet i rapporten. Samt diverse smårettelser fra myndighederne.	HTE-S&D
0.4	28-05-2013	Kommentarer fra Beskæftigelsesministeriet indarbejdet.	HTE-S&D
1.0	29-05-2013	Bemærkninger fra Erhvervsstyrelsen indarbejdet. Fremsendes til grunddatabestyrelsen efter beslutning i styregruppen for GD2, Adresseprogrammet	MLI-MBBL

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	5
1.1 DOKUMENTETS FORMÅL	5
1.2 PROCES	5
1.3 METODE	6
1.4 LÆSEVEJLEDNING	6
2. SYSTEMER	8
2.1 SYSTEMSAMMENHÆNGE	8
2.2 SYSTEMER	8
3. KORTLÆGNING AF INTERESSETERNES UDFORDRINGER MED UDENLANDSKE ADRESSER	12
3.1 INTERESSETER.....	12
3.2 DIGITALISERINGSSTYRELSEN	13
3.3 CPR (DET CENTRALE PERSONREGISTER)	14
3.3.1 Anvendelse af udenlandske adresser	14
3.3.2 Systemoverblik	14
3.3.3 Standarder og formater	14
3.3.4 Udfordringer og volumen	14
3.3.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	15
3.4 ERHVERVSSTYRELSEN (ERST)	15
3.4.1 Anvendelse af udenlandske adresser	15
3.4.2 Systemoverblik	16
3.4.3 Standarder og formater	16
3.4.4 Udfordringer og volumen	17

3.4.5	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	18
3.5	SKAT.....	18
3.5.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	18
3.5.2	Systemoverblik.....	20
3.5.3	Standarder og formater.....	21
3.5.4	Udfordringer og volumen.....	22
3.5.5	Forbedringsforslag og gevinster.....	23
3.5.6	Eksempler.....	23
3.6	ATP.....	24
3.6.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	24
3.6.2	Systemoverblik.....	25
3.6.3	Standarder og formater.....	25
3.6.4	Udfordringer og volumen.....	26
3.6.5	Forbedringsforslag og gevinster.....	27
3.7	PENSIONSSTYRELSEN (PENST).....	28
3.7.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	28
3.7.2	Systemoverblik.....	29
3.7.3	Standarder og formater.....	29
3.7.4	Udfordringer og volumen.....	29
3.7.5	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	30
3.8	UDBETALING DANMARK (UDK).....	31
3.8.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	31
3.8.2	Systemoverblik.....	32
3.8.3	Udfordringer og volumen.....	32
3.8.4	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	33
3.9	ET PAR UDVALGTE KOMMUNER (IFT. EJERE AF FAST EJENDOM).....	33
3.9.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	33
3.9.2	Systemoverblik.....	34
3.9.3	Standarder og formater.....	34
3.9.4	Udfordringer og volumen.....	34
3.9.5	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	35
3.10	KOMBIT (SYGE-/BARSELSDAGPENGE).....	35
3.10.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	35
3.10.2	Systemoverblik.....	35
3.10.3	Standarder og formater.....	35
3.10.4	Udfordringer og volumen.....	36
3.10.5	Forbedringsforslag og gevinster.....	36
3.11	UDENRIGSMINISTERIET (UM).....	36
3.11.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	36
3.11.2	Systemoverblik.....	37
3.11.3	Standarder og formater.....	38
3.11.4	Udfordringer og volumen.....	38
3.11.5	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	38
3.12	BESKÆFTIGELSESMINISTERIET (BM).....	39
3.12.1	Anvendelse af udenlandske adresser.....	39
3.12.2	Systemoverblik.....	40
3.12.3	Standarder og formater.....	40
3.12.4	Udfordringer og volumen.....	41
3.12.5	Forbedringsforslag og potentielle gevinster.....	42

3.13 MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE (SUM)	42
3.13.1Anvendelse af udenlandske adresser	42
3.13.2Systemoverblik	42
3.13.3Standarder og formater	43
3.13.4Udfordringer og volumen	43
3.14 JUSTITSMINISTERIET - UDLÆNDINGESTYRELSEN (JM/US)	43
3.14.1Anvendelse af udenlandske adresser	43
3.14.2Systemoverblik	43
3.14.3Standarder og formater	43
3.14.4Udfordringer og volumen	44
3.15 SOCIAL- OG INTEGRATIONSMINISTERIET (SIM)	44
4. GENEREL VURDERING AF GEVINSTPOTENTIALE	45
BILAG: INTERVIEWGUIDE	47

1. Indledning

1.1 Dokumentets formål

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) har fået til opgave at gennemføre en analyse af danske myndigheders behandling af udenlandske adresser. Analysen er bestilt af grunddatabestyrelsen på mødet den 20. december 2012.

Analysen skal kortlægge problemstillingen og dens omfang, herunder de administrative konsekvenser af den nuværende situation og potentialet for forbedringer. Denne interviewrapport er første del af dette arbejde og bygger på interviews og skriftlige besvarelser, der giver et første overblik over danske myndigheders brug af adresser i udlandet. Dette overbliksbillede er grundlaget for det videre arbejde i analysen.

Arbejdet er organiseret som en selvstændig arbejdsopgave under delaftale 2 i Grunddataprogrammet under den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2012-2015. Morten Lind fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) er projektleder på opgaven, der varetages i samarbejde med Lone Kai Hansen fra Erhvervsstyrelsen. Strand & Donslund er konsulent på opgaven.

1.2 Proces

Arbejdet er gennemført i følgende trin i perioden fra d. 07 02 2013 til d. 08 04 2013:

1. Udpegning af interessenter

Projektet foretog en udpegning af interessenterne i forhold til formodet gevinstpotentiale.

2. Interviewguide

Udarbejdelse af en struktureret interviewguide og godkendelse heraf i projektet

3. Interview af interessenter

Der er afholdt interviews/møder med de primære interessenter:

- 22. februar: Møde med Camilla Springborg, Digitaliseringsstyrelsen
- 28. februar: Interview med Jeanne Olsen, CPR
- 5. marts: Interview med Claus Rønne Jensen, Anne Duus og Nanna Ilmer, SKAT
- 6. marts: Interview med Lone Kai Hansen, Peter Jørgensen, Susanne Rethmeier og Morten Kvist, Erhvervsstyrelsen
- 14. marts: Interview med Lotte Sørensen (ATP), Birgitte Yde (Udbetaling Danmark) og Tine Jul Sørensen (Pensionsstyrelsen)

4. Dialog med øvrige interessenter

Set i forhold til kommunerne har der været kontakt med KL og KOMBIT, det resulterede i mails/telefonsamtale med:

- Curt Øverup, Københavns Kommune
- Anette Petersen, Odense Kommune

Der blev sendt spørgsmål (svarende til interviewguide) til følgende interessenter:

- Udenrigsministeriet (modtaget svar)

- Beskæftigelsesministeriet (modtaget svar)
 - Social- og integrationsministeriet (modtaget svar)
 - Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse (modtaget svar)
 - Justitsministeriet (modtaget svar)
 - Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (intet svar)
5. **Afstemning i forhold til øvrige delaftaler i grunddataprogrammet**
Projektet har været i dialog med de eksisterende delaftaler 1, 2 og 7 i grunddataprogrammet og skal i dialog med delaftale 5 og 6 i det videre forløb
 6. **Dokumentation og bearbejdning af resultater**
Interviewene og det øvrige indsamlede materiale blev analyseret og dokumenteret. Interviewrapporten blev sendt til kvalitetssikring hos de primære interessenter.
 7. **Bearbejdning af reviewkommentarer**
Reviewkommentarer blev indsamlet og indarbejdet i rapporten.
 8. **Styregruppen**
Interviewrapporten sendes til styregruppen d. 8. april.

1.3 Metode

Metodemæssigt arbejdes der i denne del af analysen med følgende:

Systemssammenhænge

Systemssammenhænge er et grafisk overblik over de systemer, som interessenterne anvender i dag i relation til udenlandske adresser og relationerne mellem systemerne. Systemerne er kort beskrevet.

Systemssammenhænge er en del af udgangspunktet for det videre arbejde med løsningsscenarier.

Interviews

Udpegning og prioritering af interessenter er foretaget af projektet ud fra viden om interessenterne og deres formodede udfordringer med udenlandske adresser og formodet gevinstpotentiale.

Interviewene blev gennemført som semi-strukturerede interviews, hvor deltagerne på forhånd havde fået tilsendt interviewguiden. Undervejs i interviewet blev interviewguiden brugt som checkliste. Interviewene varede mellem 1-2 timer afhængig af antallet af personer, der deltog.

Derudover blev interview-/spørgeguiden sendt til en række interessenter til skriftlig besvarelse.

1.4 Læsevejledning

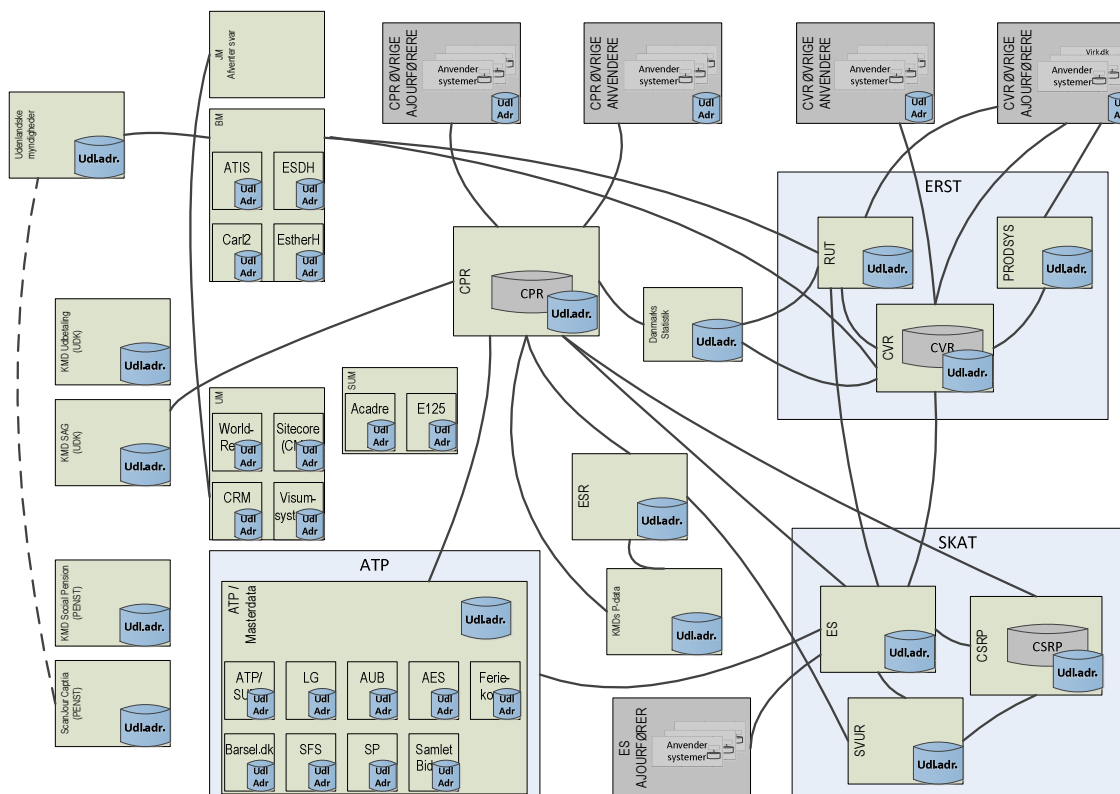
Udover dette indledende kapitel indeholder dokumentet følgende kapitler:

- **Kapitel 2 – Systemer**
Indeholder et overblik over de centrale systemer i relation til udenlandske adresser og sammenhængen mellem disse hos de udpegede myndigheder.

- **Kapitel 3 – Kortlægning af interessenternes udfordringer med udenlandske adresser**
Er en kortlægning af hver interessents anvendelse af udenlandske adresser i dag, de systemer og standarder der anvendes samt hvilke udfordringer, volumen, forbedringsforslag og potentielle gevinster de enkelte interessenter ser.
- **Kapitel 4 – Generel vurdering af gevinstpotentiale**
En kort opsamling på potentielle gevinster og de områder, hvor der er størst volumen.
- **Bilag – Interviewguide**
Den interviewguide der er sendt til interessenterne og som de enten har besvaret skriftligt eller mundtligt.

2. Systemer

2.1 Systemsammenhænge



Figur 2-1 Systemsammenhænge

Figur 2-1 er et foreløbigt bud på systemsammenhænge. Nedenfor er hvert system kort beskrevet. De nuværende systemsammenhænge er præget af, at udenlandske adresser registreres decentralt i mange forskellige systemer og formater og er svære at dele. Der er mange lokale kopier af adressegrunddata.

En del af beskrivelsen bygger på systemsammenhængene beskrevet i Grunddataprogrammets delaftale 2 om adresser, stednavne og administrative inddelinger under den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2012 – 2015.

De blå "tønder" (databaser) skal illustrere alle de steder, hvor der opbevares data om udenlandske adresser.

2.2 Systemer

- **CPR**
Det centrale personregister (CPR) indeholder persondata, der har fællesoffentlig interesse i Danmark og Grønland.
- **CPR øvrige anvendere**
Siden 1968 har CPR registret dannet grundlag for administration af adresser i

Danmark. CPR registret administreres af kommunerne, og distribueres til offentlige/private myndigheder og virksomheder via CPR-kontoret, der er et kontor under Økonomi- og Indenrigsministeriet.

- **CPR øvrige ajourførere**
En række myndigheder m.v. har adgang til at ajourføre data i CPR. Kommuner, statsamter, sogne, borgere, skattemyndigheder m.v. kan således direkte ajourføre CPR-data.
- **CSRP**
CSRP er SKATs centrale personregister over alle personer med et CPR-nr (Centralt Skatteyder Register – Person). Systemet bruges til håndtering af SKATs skatteopkrævning for personer og er stamregister for øvrige systemer hos SKAT. CSRP indeholder en kopi af CPR, hvor visse statuskoder er ændret til andre værdier, og der er tilføjet skatterelevante koder, for at data kan bruges til skatteopkrævning/-beregning.
- **CVR**
Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) er Erhvervsstyrelsens virksomhedsregister.
- **CVR øvrige ajourførere**
Brugergrænseflader og interfaces der opretter, ajourfører og viser grunddata i CVR. F.eks. Virk.dk og Enhedsregistreringen (ER).
- **CVR øvrige anvendere**
Feks. webservices til distribution af data (CVR-Online), publicering af CVR-data på CVR.dk mv.
- **ES**
ES (Erhvervssystemet) er SKATs virksomhedsregistreringssystem, der indeholder grunddata og specifikke skatteoplysninger om virksomhederne (f.eks. hvem der er momsregistreret), og er stamregister for øvrige systemer hos SKAT. Data bruges som grundlag for skatteopkrævning. Data fra ES, herunder adresser udstilles for ERST til brug for registrering og ajourføring af virksomhedsdata via ERSTs registreringsløsninger. Data udstilles (leveres) desuden til visse offentlige eller halvoffentlige virksomheder, f.eks. ATP.
- **ES ajourfører**
De fleste registreringer af virksomhedernes grunddata, herunder adresser bliver udført og overført til ES fra ERSTs systemer, men SKATs sagsbehandlere kan selv foretage registrering, herunder også af adresser herunder specielle adresser, der kun ligger i ES, og adresser der bliver overført til CVR.
- **ESR**
ESR (Ejendomsstamregisteret) består af en registerdel og en ejendomsskattedel. Registerdelen indeholder den mest komplette og ajourførte fortegnelse over landets faste ejendomme og deres ejere inkl. ejere i udlandet. ESR ajourføres løbende med oplysninger fra KMS (jordstykker), Tinglysningsretten (ejerlejligheder og ejerskifter) samt den kommunale administration (bygninger på fremmed grund og ejerskifter).
- **RUT**
Alle udenlandske virksomheder skal anmelde sig i RUT (Register over Udenlandske Tjenesteydelser), hvis de leverer midlertidige tjenesteydelser i Danmark. F.eks. gartnere, bygningsarbejdere og håndværkere. Registeret blev etableret i 2008. Virksomhederne får ikke et CVR-nr, men et RUT-nr. Der er pt. 4.000 udenlandske virksomheder, og antallet er støt stigende.

- **Prodsys (ERST)**
Registreringer om selskaber inkl. alle typer af deltagere (f.eks. personer, revisorer o. lign.).
- **SVUR**
SVUR (statens salgs- og vurderingsoplysninger) er et landsdækkende register, som indeholder vurderingsoplysninger, herunder oplysninger om ejendoms- og grundværdi.
- **Masterdata (ATP)**
Masterdata indeholder oplysninger om personer og virksomheder i ATP og øvrige ordninger
- **KMD P-data**
KMD P-data indeholder en daglig kopi af CPR-registret.
- **KMD Sag (UDK)**
KMD's system til kommunal sagsbehandling
- **KMD Udbetaling (UDK)**
KMD's udbetalingssystem til kommunerne
- **KMD Social Pension (PENS)**
KMD's system på pensionsområdet. Pensionsstyrelsen anvender det til udbetalinger og årsopgørelser.
- **ScanJour Captia (PENS)**
ESDH system.
Der indhentes oplysninger fra udenlandske myndigheder, men der er tale om en manuel proces (telefon, brev). Vedr. dataudveksling, som Pensionsstyrelsen har med bestemte lande, er der tale om manuelle dataudtræk fra Captia og sammenlignende kørsler (excel/ rapporter/ tekstfiler).
- **ATIS**
Udenlandske adresser registreres i Arbejdstilsynets fagsystem, ATIS
- **ESDH (Arbejdsskadestyrelsen)**
- **Carl2**
Udlændingedatabasen (Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering)
- **EstherH**
Sagsbehandlingssystem hos Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering
- **WorldReach**
Danskerlisten registreres i WorldReach system.
- **Sitecore (CMS)**
Udenrigsministeriets websites er i Sitecore (CMS)
- **CRM**
Internt udviklet CRM (Customer Relation Management System) i Udenrigsministeriet.
- **Visumsystemer**
Udenrigsministeriets visumsystemer: Visa Self Service ('VSS', en hjemmeside) og UMMVIS (visumsagsbehandlingssystem)
- **Acadre**
Journal system i Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
- **E125-systemet**
Regningssystem, indeholder udenlandske sygeforsikringsinstitutioner (Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse)
- **Danmarks Statistik**

Produktion og formidling af officielle statistikker om danske samfundsforhold.

3. Kortlægning af interessenternes udfordringer med udenlandske adresser

3.1 Interessenter

Det følgende er en oversigt over de interessenter, som har givet input til kortlægningen af udfordringerne med udenlandske adresser ved interviews, på møder eller pr. telefon/mail.

Myndighed	Kontaktpersoner, interviewede og respondenter
Digitaliseringsstyrelsen:	Camilla Springborg
CPR:	Jeanne Olsen
Erhvervsstyrelsen:	Lone Kai Hansen Peter Jørgensen Susanne Rethmeier Mette Stolpe Nielsen
SKAT:	Claus Rønne Jensen Anne Duus Nanna Ann-Britt Ilmer
ATP og øvrige ordninger:	(Morten Studsgaard), Lotte Sørensen
Pensionsstyrelsen:	Tine Jul Sørensen
Udbetaling Danmark: <ul style="list-style-type: none">• Opkrævning:• Helhedsorienteret kontrol:• Barsel:• Familiedyelse:	Birgitte Yde Elna Månsson Ole Seidling Heidi Sørensen, Rikke Vester Nielsen (Birgitte Yde)
KL / Kommuner	(Tine Garbers) Curt Øverup, Københavns Kommune Anette Petersen, Odense Kommune
KOMBIT	Christina Gross Mette Schwebs
Udenrigsministeriet	Anne Bjarnested Simonsen
Beskæftigelsesministeriet <ul style="list-style-type: none">• Arbejdstilsynet• Arbejdsskadestyrelsen• Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering	Martin Engmann Jensen Lars Steensberg og Dorte Harning Lene Baltzer Petri Andreas Skovsgaard Kofoed
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Morten Andersen

Social- og integrationsministeriet	Steffen Juul
Justitsministeriet	Maria Carlsson

3.2 Digitaliseringsstyrelsen

I Digitaliseringsstyrelsen er der igangsat to initiativer, der har relation til udenlandske adresser:

- Mere effektiv grundregistrering af person (delaftale 5 under grunddataprogrammet)
Analysearbejdet er først lige påbegyndt.
- Digital håndtering af borgere i udlandet

Vedr. Digital håndtering af borgere i udlandet

I takt med at der i stigende grad stilles krav til borgere i Danmark om digital kommunikation og udbetaling, er der behov for at undersøge, om der kan stilles de samme krav til borgere i udlandet samt udlændige, der kommer til Danmark. Styregruppen for Digitaliseringsstrategien har besluttet, at der skal gennemføres en analyse for at belyse problemstillingerne med henblik på at vurdere den videre proces.

Der er identificeret tre former for krav om digital håndtering:

- Digital post
- Digital selvbetjening
- Digital udbetaling – krav om NemKonto

For borgere med dansk CPR-nummer, der bor i udlandet, er der en række særlige forhold, der gør, at der pt. ikke vil kunne stilles de samme krav om digital kommunikation til disse borgere, som der stilles til borgere i Danmark. Dette selvom potentialet for digital kommunikation med denne gruppe borgere ofte er meget stort. Forskellige offentlige myndigheder bruger væsentlige ressourcer på fx forsendelser (porto), registrering og vedligehold af udenlandske adresser mv.

Digitaliseringsstyrelsen har identificeret flere områder, hvor der er udfordringer med udenlandske adresser:

- Orientering om overgang til digital kommunikation kræver, at der haves adresser til at orientere borgere i udlandet. Sådanne adresser kendes ikke altid.
- Borgere der skal have tilsendt pensionsbeskeder (jf. afsnit om Pensionsstyrelsen)
- Borgere der helt eller delvis arbejder i udlandet og skal kommunikere med SKAT (jf. afsnit om SKAT)

Returpost: ca. 1.250-1.500 breve til borgere i udlandet (marts 2013 - personer, der er blevet bedt om at oprette en NemKonto pga overskydende skat)

3.3 CPR (Det Centrale Personregister)

3.3.1 Anvendelse af udenlandske adresser

CPR registrerer udenlandske adresser om:

- Personer

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Udenlandsadresse (ret men ikke pligt til at få registreret den til enhver tid aktuelle udenlandsadresse)
- Kontaktadresse (en adresse hvortil offentlige myndigheder og private kan sende vedkommende post under et registreret udenlandsophold eller kontaktadresse i forbindelse med behandling af dødsbo)
- Supplerende adresse (beredskabsstyrelsen, forsvarskommando mv.)
- Værger (hvis person umyndiggjort) – personnr eller navn+fødselsdato (advokat), værgeadresse
- EU-valgadresser – modtager lister fra EU-lande, borgere må kun stemme i ét land (seneste adresse for udenlandske statsborgere)

Processer eller sagsområder:

- Registrering af CPR-data

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Det betyder mest for de myndigheder, der benytter CPR.

3.3.2 Systemoverblik

CPR (Det Centrale Personregister) er et grunddataregister og benyttes af myndighederne.

3.3.3 Standarder og formater

En udenlandsk adresser er på 5 adresselinjer hver på 34 tegn.

Der registreres hvilken myndighed, der har indsat adressen (inkl. timestamp).

Udveksling med andre myndigheder:

- Andre myndigheder abonnerer på CPR-data og ændringer heri

3.3.4 Udfordringer og volumen

Udfordringer ...

- Når en person rejser ud, registreres landekode og adresse. Landekoden er CPR's egen (fra CPR's myndighedsregister).
- Når en person flytter i udlandet kan adressen opdateres, men landekoden rettes ikke.
- Adressedata kan gemme sig i navnedata
- Grønlandske personer kan have flere CPR-numre, de kan få et nyt ved indrejse

Volumen

- 9.373.000 CPR-numre
- 5.600.000 aktive CPR-numre

- 725.000 udrejste siden 1968

3.3.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

10-15 hændelser som vil skulle ændres, hvis der fastlægges fælles standarder/formater for udenlandske adresser (udrejse, indrejse, korrektion af udenlandsk adresse, under værgemål, ret væргеadresse, kontaktadresse (inkl. dødsfald) mv).

Forslag:

- Adressekoordinater
- Købe service, der kan håndtere forskellige adresseformater
- Få styr på landekoder

3.4 Erhvervsstyrelsen (ERST)

3.4.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Erhvervsstyrelsen registrerer udenlandske adresser om:

- Person i dansk virksomhed / selskab (udenlandsk stifter, bestyrelsesmedlem eller direktør)
- Filialer (kan være i udlandet, men virksomheden skal have en dansk adresse)
 - Tegningsberettiget i hovedselskab
 - Filialbestyrer
- Udenlandske revisorer (kun 1-2 personer)
- Udenlandske virksomheder, der udfører midlertidigt arbejde i Danmark (RUT)

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Forsendelse
- Bopæl
- Kontakt
- Ejerforhold

Processer eller sagsområder:

- Registrering og ajourføring af virksomhedsdata
- Regnskab
- Henvendelser - bl.a. fra Experian (KOB(Købmandsstandens oplysningsbureau))
- Salg - sælger adresser til Experian, borgere
- Registrering af Udenlandske Tjenesteydelser (RUT) til Arbejdstilsynet, SKAT, Danmarks Statistik mv.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Problem hvis data, der sælges til Experian (KOB)m.fl., ikke er pålidelige. Når man sælger data skal det virke professionelt (ansigtet udadtil).

Kan give anledning til snyd f.eks. kan en person have tre adresser eller både et CPR-nr og et/flere pseudo-cpr-nr.

RUT (Register over Udenlandske Tjenesteydelser): Problem for andre myndigheder, hvis data ikke er korrekte.

3.4.2 Systemoverblik

Udvalgte systemer er beskrevet i det følgende, der anvendes også udenlandske adresser i andre systemer.

I forbindelse med Moderniserings programmet, i ERST, vil anvendelsen af udenlandske adresser blive håndteret i nye systemer. De nye systemer introduceres over de næste par år.

Prodsys: Registreringer om selskaber inkl. alle typer af deltagere (f.eks. personer, revisorer o. lign.).

CVR: Registrering af alle virksomheder dog kun deltager typen: fuldt ansvarlige deltagere.

RUT (Register over Udenlandske Tjenesteydelser): Udenlandske virksomheder som udfører midlertidigt arbejde i Danmark, skal anmelde deres tjenesteydelser. F.eks. gartnere, bygningsarbejdere og håndværkere. Registeret blev etableret i 2008. Virksomhederne får ikke et CVR-nr, men et RUT-nr. Der er pt. 4.000 udenlandske virksomheder, og antallet er støt stigende.

Kilder til udenlandske adresser

I Enhedsregistreringen (ER) registreres alle oprettelser og ajourføringer af personligt ejede virksomheder.

I Webreg (brugergrænseflade til Prodsys) registreres alle oprettelser og ajourføringer af selskabsdata. 95% af alle registreringer vedrørende aktie- og anpartsselskaber foregår digitalt i dag.

I RUT (evt. via virk.dk) anmelder udenlandske virksomheder deres midlertidige tjenesteydelser i Danmark (RUT).

3.4.3 Standarder og formater

I Prodsys registreres udenlandske adresser med 5 linjers tekst, en landekode (dropdown – ISO2) og et pasnr. (som ikke valideres).

I CVR registreres udenlandske adresser med tekst i et 238 tegn's felt og landekode (ISO2).

RUT (Register over Udenlandske Tjenesteydelser): Format på udenlandsk adresse er 2 linjer (300 tegn pr. Linje) og landekode(dropdown - ISO2)

Udveksling med andre myndigheder:

Virksomhedsdata går via CVR til SKAT, DST(Danmarks Statistik) og AT(Arbejdstilsynet) samt udtræk fra CVR.

RUT: Data videregives til Arbejdstilsynet (største forbruger af data), Arbejdsmarkedsstyrelsen, SKAT, Danmarks Statistik og BAT-Kartellet(sammenslutning af 3F og malernes fagforeninger).

3.4.4 Udfordringer og volumen

Udfordringer består mest i, at data ikke kan følges over tid, samt at data ikke kan valideres.

Uden for EU:

Hvis en person (erhvervsdrivende/virksomhedsejer) bor uden for EU, **skal** der være en person i Danmark, der repræsenterer dem (med dansk postadresse).

Hvis kontakten mellem disse personer ophører, så kontakter Erhvervsstyrelsen udlændingen og beder denne om at finde en ny kontakt i Danmark. Det kan være besværligt at få kontakt med personen.

Inden for EU:

Hvis personen bor inden for EU, er der ikke krav om en dansk adresse. Hvis der er en postadresse (EU), er det den, der kontaktes.

Hvis der er et fast driftssted, i Danmark, f.eks. et Pizzeria, så er det den adresse, der anvendes.

Eksempler på udfordringer med udenlandske adresser:

- En dansker flytter til Malmø og åbner virksomhed i Danmark. Den udenlandske adresse registreres (bopæl), men der registreres ikke adresseskift, da ejeren selv er forpligtiget til at vedligeholde sine kontaktoplysninger. Hvis personen melder flytning i udlandet til CPR, får Erhvervsstyrelsen ikke besked herom.
- En udlænding skal registreres. Man tror ikke, at pågældende har et CPR-nr, men det har han. Vedkommende registreres med pasnr. i stedet og får et pseudo-cpr-nr. Dvs. man kan ikke sammenholde med de oplysninger, der i forvejen ligger på personen. Adressen registreres f.eks. Østerbrogade og landekode (DE), hvorefter der kommer til at stå: Østerbrogade, Tyskland
- Selskaber har pligt til at indsende årsregnskab. Ved forsinket aflevering koster det 500 kr. pr. medlem, denne opkrævning sendes til adressen. Ved stadig ingen reaktion, tvangsopløses firmaet, der er ca. 5 tvangsopløsninger om året. Dette kan skyldes fejl i den udenlandske postadresse.
- Udstationerede danskere: 200 personer som der ikke er adresse på, i stedet står der "er udrejst". Disse personer kan Erhvervsstyrelsen ikke komme i kontakt med. Volumen er ikke så stor, men kan give anledning til snyd.

Volumen

Der er 25.000 rækker med aktive udlændinge.

Der er ca. 50 afgifter pr. år, der må annulleres, fordi den udenlandske adresse er ufuldstændig. Afgifterne er på ca. 500 kr.

Der er flere end 5 sager pr. uge, hvor en udlænding er forkert registreret (kan både skyldes navn og adresse), navnet er det største problem. Tager mellem 20 min. – 1 time pr. sag.

En medarbejder bruger ½ time pr. dag til at undersøge adresser (danske og udenlandske) ved henvendelser fra Experian og borgere.

Der modtages < 50 returbreve om året med forkert udenlandsk adresse.

3.4.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

Alle danske myndigheder bør have samme standarder – gerne internationale.
Udenlandske adresser bør være valideret, for eksistens.

Potentielle gevinster

- Mulighed for at følge data over tid
- Bedre data og dermed minimering af ressourcer til databehandling
- Bedre service
- Bedre input til aftagere
- Mere tilfredse interessenter

3.5 SKAT

3.5.1 Anvendelse af udenlandske adresser

SKAT registrerer udenlandske adresser om:

- Personer fra udlandet, der begynder at arbejde i DK
 - SKAT opretter kildeskatten i CPR og udenlandsadresse oprettes som kontaktadresse.
 - For udlændinge, der aldrig har boet i Danmark, oprettes der kun en kontaktadresse.
- Udlandsdanskere
- Ejere af udenlandske virksomheder, der skal betale skat og afgifter i DK
- Ejere af danske ejendomme (ejers bopæl i udlandet)
- Ejere af udenlandske ejendomme (danskere)

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Udenlandsadresser (bopæl)
- Forsendelsesadresser
- Kontaktadresser
- Supplerende adresser
- Ejendomsejere

Processer eller sagsområder:

- Vejledning, registrering og afregning
- Kontrol
- Inddrivelse

Eksempler:

Årsopgørelser:

Der er 154.000 personer, der har begrænset skattepligt. Det vil sige, at de typisk bor udenfor Danmark, ejer dansk ejendom, har virksomhed i Danmark eller modtager løn, pensionsydelse, bestyrelses honorarer el.lign. fra Danmark. F.eks. svenskere der arbejder i Danmark, danskere i udlandet mv.

Fuldt skattepligtige som bor i udlandet, men har fuld rådighed over dansk bolig. Der skal man kommunikere med en udenlandsk adresse.

Inddrivelse af skat og afgifter (virksomheder):

Virksomheder der ikke har en dansk adresse og ikke et CVR-nr, f.eks. en polsk håndværker der skal betale moms.

2.000 virksomheder indberetter digitalt (ud af 550.000 virksomheder er registreret i SKAT).

Ejendomsejer:

Vurdering af ejendomme

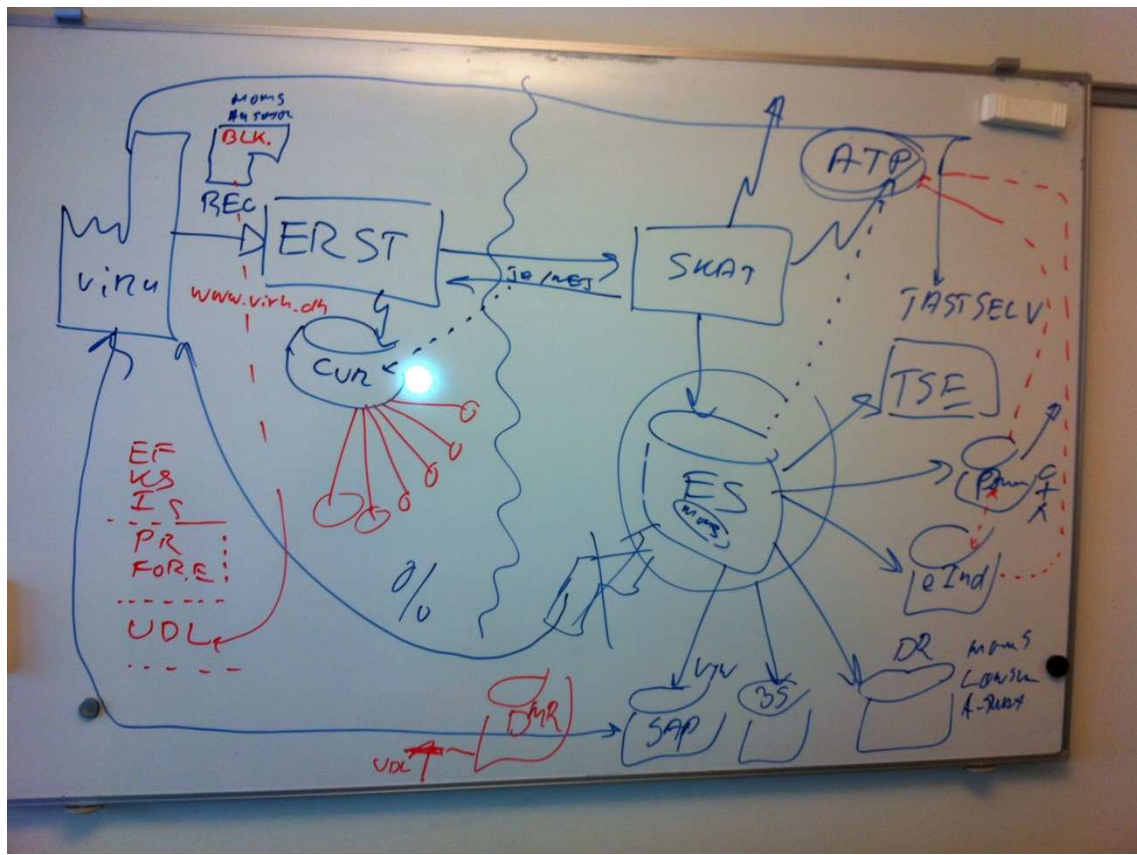
- Udsendelse af vurderingsmeddelelser
- Udsendelse af afgørelser o.lign.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

- Stor betydning ved opkrævninger.

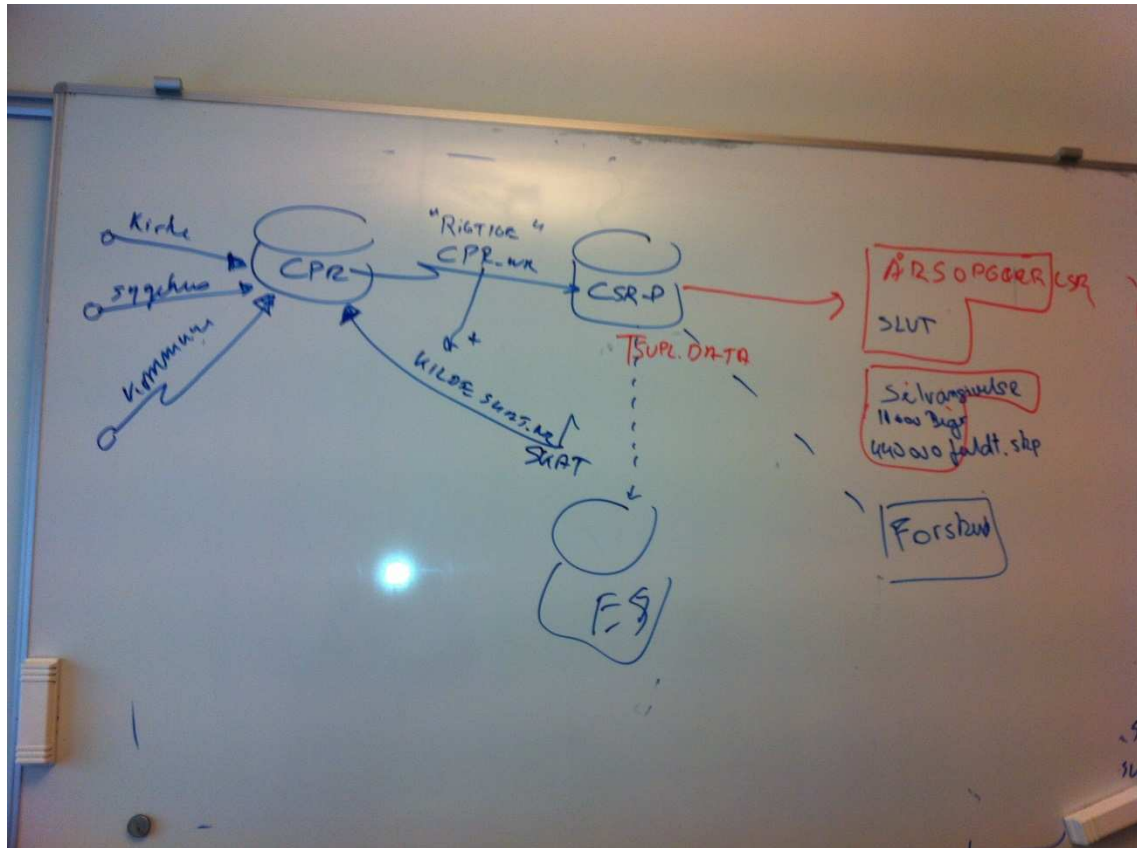
- Ejendomsejere: Folk reagerer, når de får en regning, ikke når de får en vurdering. Vurderingen kan læses på SKAT.dk.
Det har konsekvens for opkrævning af ejendomsværdiskatten, hvis en ejendomsejer ikke er registreret korrekt med cprnummer og udenlandsk adresse. Personer med bopæl i udlandet, der ejer dansk ejendom, bliver begrænset skattepligtige af ejendommen og skal betale ejendomsværdiskat og evt. skat af udlejning af ejendommen.

3.5.2 Systemoverblik



Figur 3-1 Systemsammenhænge – SKAT (virksomhed)

Virksomheder registrerer sig i VIRK og bliver derved registreret i Erhvervsstyrelsens systemer (jf. Figur 3-1), hvorfra data (inkl. adresseoplysninger) overføres til SKAT's Erhvervsystem (ES).



Figur 3-2 Systemsammenhænge – SKAT (person)

CSR-P (Centrale Skatteyder Register - Person) er en kopi af CPR tilført ekstra oplysninger. I CPR registreres udenlandsadresse og evt. kontaktadresse.

Der er yderligere en række andre systemer, hvori der registreres udenlandske adresser om personer og virksomheder bl.a. DMR (Dansk Motor Register).

Kilder til udenlandske adresser:

SKAT registrerer ændringer i udenlandske adresser i CPR for personer, der allerede er udrejst eller aldrig har boet i Danmark. Ændringerne sker som følge af henvendelser fra personerne.

SKAT forsøger at få udenlandske virksomheder, der skal betale skat og afgifter i Danmark til at registrere sig digitalt. Det lykkes i stigende grad.

Kommunerne registrerer udenlandske adresser på ejere af danske ejendomme i ESR. SVUR modtager jævnligt ajourføringer fra ESR.

3.5.3 Standarder og formater

Oprævningsystemerne anvender ikke udenlandske adresser i dag.

I SKAT's systemer er en udenlandsk adresse registreret med 5 linjer (ustruktureret tekst). Det kan være svært at vide, hvilken linje et postnr eller en landekode står i.

De engelske adresser fylder meget, der er 5 linjer ikke tilstrækkeligt.

Udveksling med andre myndigheder:

- ERST
- ATP
- Danmarks Statistik

3.5.4 Udfordringer og volumen

Behovet for at have styr på udenlandske adresser er stigende. På grund af globaliseringen og en løbende ændring af EU-reglerne er der et større behov for korrekte udenlandske adresser. De fysiske adresser er specielt vigtige i forhold til opkrævninger.

Når en udenlandsk adresse ikke er tilstrækkelig, skal de udenlandske myndigheder til tider kontaktes. Det er en meget tidskrævende proces.

Porto:

Hvis man ikke åbner sin årsopgørelse (elektronisk), så sendes den på papir (dyrt).

Hvis en person bor i udlandet og bliver gift, separeret eller skilt giver det udfordringer i CPR og for skatteberegningen. Det gælder både danskere, der er flyttet til udlandet og udlændinge med et kildeskattenummer.

En udlænding, der begynder at arbejde i Danmark, får et kildeskattenummer. Hvis de efterfølgende flytter til Danmark eller får en ny periode med arbejde i Danmark, kan de fejlagtigt få mere end et personnummer – det giver ekstraarbejde for CPR og SKAT.

Returpost sendes til Tønder/Ringkøbing.

Der er mange årsopgørelser / forskudsopgørelser som returpost. Det er usikkert hvor mange af dem, der skyldes forkerte udenlandske adresser.

Det er svært at holde styr på flytninger:

- Danmark til udlandet
- Udlandet til andet sted i udlandet
- Danmark til Danmark (udlændinge)

Og i andre lande skal udlændinge ikke melde flytninger.

SKAT vs. Folkeregister

Det er kun, hvis personen aldrig har boet i Danmark eller er frmeldt til udlandet, at SKAT må registrere adresseændring ellers ikke.

I indkomst er der ikke nok linjer til udenlandske adresser.

Tidligere var der 5.000 udenlandske virksomheder, der skulle momsregistreres. I dag er der 2.000 virksomheder. Det skyldes en ændring i momsreglerne (omvendt betalingspligt). De danske virksomheder registrerer moms, hvis en udenlandsk håndværker arbejder for dem. Er det derimod en udenlandsk virksomhed, der skal udføre arbejdet for en person (ikke en virksomhed), skal den udenlandske virksomhed momsregistreres.

Ejendomsejere:

Der kommer en del returpost på vurderingsmeddelelser. SKAT gør ikke noget herved, kommunen tager sig evt. heraf. Kommunerne har også udfordringer med opkrævninger.

SKAT har registreret ca. 34.000 personer, som er registreret med ejendomme i udlandet f.eks. sommerhuse. Disse skal betale ejendomsværdiskat i Danmark, samt skat af overskud ved eventuel udlejning. I dag er det den enkeltes ansvar selv at oplyse herom, og det formodes, at en del personer ikke oplyser SKAT herom.

Det følgende er input, som Digitaliseringsstyrelsen tidligere har indsamlet om SKAT (input fra Camilla Springborg – mail fra 14.03.2013):

Inddrivelsesskrivelser:

SKAT har opgjort, at der for tiden er ca. 50.000 skyldnere, som bor i udlandet og som skylder ca. 2,6 mia. kr. til Danmark. SKAT har fra november 2011 til november 2012 skrevet ca. 20.500 breve til disse skyldnere.

Overskydende skat:

Årsopgørelserne for indkomståret 2011 viser en overskydende skat på godt og vel 500 mio. kr., fordelt på små 75.000 personer bosiddende i udlandet (optalt alene på udbetalinger, der hver udgør mere end 100 kr.). Udbetalingerne sker via check, hvorfor det også her er vigtigt, at adresserne er korrekte.

Optællingen omfatter både begrænset og fuldt skattepligt med bopæl i udlandet. Dvs. både udlændinge og udlandsdanskere.

Årsopgørelser:

Der er ca. 140.000 personer, der har begrænset skattepligt (tal fra 2011 – 154.000 personer i 2012). Personkredsen kan anvende SKATs adgangsløsning med pinkode til at se opgørelserne digitalt. Pinkoden udstedes til udlændinge på basis af tildelt skattepersonnummer. Nye pinkoder udsendes også til udenlandske adresser. Ordningen muliggør, at SKAT undgår at udskrive og udsende opgørelser på papir til målgruppen.

Derudover er der en række fuldt skattepligtige med bolig i udlandet, som får årsopgørelser.

3.5.5 Forbedringsforslag og gevinster

Når en myndighed får adresseændringer, så skal de øvrige myndigheder ajourføres herom. F.eks. rettelser i Borger.dk meddeles videre eller når Pensionsstyrelsen modtager adresseændringer, så oplyses de øvrige herom.

Flytter mellem de nordiske lande:

Igang med at få det registreret i SKAT (flyttebevis, registreres ikke i Folkeregisteret)

3.5.6 Eksempler

Udenlandsk håndværker fra EU-land der skal betale moms og ikke har dansk adresse eller CVR-nr.:

SKAT registrerer manuelt en fiktiv dansk adresse på håndværkeren (SKAT's adresse i Tønder). Al kommunikation sendes på dansk (problematisk). Hvis håndværkeren ikke betaler og de ikke

har været muligt at få vedkommende til at registrere sig digitalt, har SKAT ringe mulighed for at få inddrevet pengene.

Aupair flytter hjem – men har ikke meddelt det i Danmark:

Fortsat registreret som bosat i Danmark, og har derfor ret til hospitalsophold og pension i Danmark (optjent rettigheder gennem årene). Når der skal udbetales pension, kan det resultere i, at der bruges en del ressourcer til at finde pågældende.

3.6 ATP

3.6.1 Anvendelse af udenlandske adresser

ATP registrerer udenlandske adresser om:

- Personer med CPR-nr. (både danske og udenlandske statsborgere)
- Personer uden CPR-nr. – f.eks. ATP/FK modtager penge på en person, hvor der kun er navn og udenlandsk adresse
- Personer med fiktivt CPR-nr. – ATP bruger 99xxxxxxx for personer, der skal indberettes på
- Virksomhedsejere og –ledelse (med og uden CPR-nr. og uden adresse).
- Virksomhed uden CVR (med SE-nr.) – udenlandske virksomheder, der har lønmodtagere som skal have ATP, bidrag og feriepenge samt grønlandske virksomheder

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Forsendelse
- Bopæl
- Kontakt
- Ejerforhold

Processer eller sagsområder:

ATP og SUPP (Supplerende arbejdsmarkedspension):

Orientering om pension, udbetaling ved død, leveattester (fysiske breve) og pensionsudbetaling.

Indberetning af ATP-bidrag for udenlandske lønmodtagere, der tildeles et skattepr-nummer.

Ægtefæller og børn uden cpr-nummer (udenlandske borger)

Her har ATP ikke altid den korrekte adresse (uden bopæl i Danmark)

Restantbehandling af enkeltmandsvirksomheder (lille volumen).

LG (Lønmodtagernes Garantifond)

elndkomst indberetning for personer uden cpr-nummer. Disse skal beriges med udenlandsk adresse, oprettet som forsendelsesadresse i LG. Udenlandske kuratorer og fuldmagtshavere.

AUB (Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag tidligere AER)

Udbetaling af uddannelses-godtgørelse til elever og AUB bidrag til virksomhederne, elndkomst indberetning. Der anvendes egen forsendelsesadresse.

AES (Arbejdsmarkedets Erhvervs sygdomssikring)

Udbetaling af arbejdsskadeerstatninger og mén godtgørelser, elndkomst indberetning til personer med udenlandsk adresse. AES dækker også grønlandske lønmodtagere,

hvor de er nødt til at benytte adressen fra det grønlandske hjemmestyre – disse er meget mangelfulde. AES udsender også leveattester (manuel proces – må ikke genbruge data fra ATP).

Feriekonto

Indberetning og udbetaling af feriepenge, udsendelse af feriebreve. Både personer med og uden CPR-nummer samt personer bosiddende i udlandet.

BARSEL.dk

Udbetaling af barselsrefusion til virksomheder, indberetning af barselsperioder på cpr-nummer. Udenlandsk ansatte uden dansk cpr-nummer.

SFS (Skatnedslag for seniorer)

Beregning af beskæftigelsesomfang til SKAT. Kan være en udenlandsk adresse på disse personer, som skal anvendes i forbindelse med eventuel korrespondance.

SP (Særlig Pension)

Udbetaling af en lille rest af SP-konti registreret på fiktive cpr-numre eller cpr-numre med udenlandsk adresse, som ikke er korrekt.

Samlet Betaling

Samlet Betaling er en betalingsform, der samler bidragene til AUB, AES og Finansieringsbidrag i én opkrævning. Restantbehandling på enkeltmands virksomheder.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Korrekte udenlandske adresser minimerer mængden af returpost.

Sikrer at lønmodtagerne får deres penge.

På persondatasiden er ATP interesseret i deling af data om dødsfald, adresser og civilstand. Det er ikke altid muligt at finde lønmodtagere, så de kan få deres ATP, feriepenge, SP mv. Mange er ikke klar over, at de har penge til gode.

God datakvalitet mindsker risikoen for fejludbetalinger og højner chancen for at opdage evt. snyd f.eks. med leveattester.

3.6.2 Systemoverblik

Udenlandske adresser registreres i ATP Masterdata (CPR og SKAT's Erhvervssystem), der udveksles data med CPR, SKAT, UniC og Grønlands hjemmestyre. Virksomhederne skal rette deres adresser i VIRK, og disse udveksles med SKAT, så derfor anvender ATP alene SKAT's Erhvervssystem.

Kilder til udenlandske adresser:

- Telefon
- Mails
- Breve

3.6.3 Standarder og formater

ATP registrerer egne forsendelsesadresser **pr. ordning**. De udenlandske forsendelsesadresser bliver registreret i samme format som de danske adresser. En specificeret adresse bestående af alle enkelt elementer i en adresse. Vejnavn som skal ændres til vejkode, nummer, postnummer, osv.

Udlandsadresse og kontaktadresse fra CPR består af 5 adresselinjer i tekstformat, men de mangler landekode. På myndigheder har ATP også uspecificerede adresser. ATP laver mønstergenkendelse på de uspecificerede adresser, der modtages.

På virksomheder har ATP egne forsendelsesadresser, da SKAT ikke leverer brugbare udlandsadresser.

Når der modtages en ny udlandsadresse fra CPR, så er det den adresse, der anvendes. Men der er historik på adresserne, da det nogle gange viser sig, at den registrerede forsendelsesadresse var den korrekte.

Adresseoplysninger i alle lande registreres ens.

Data ligger ens struktureret i ATP's Masterdata system. Der anvendes fælles grænseflade mod alle interne systemer. Data udveksles i XML mellem interne systemer.

Udveksling med andre myndigheder:

CPR standardudtræk på personer og myndigheder.

Virksomheder leveres som standardudtræk fra SKAT's erhvervssystem (ES).

EASYP (UNIC) leverer oplysning om læresteder (vedr. AUB).

Grønlands hjemmestyre (GER-numre) leverer grønlandske virksomhedsadresser, som omdannes til en specificeret adresse. Det er besværligt.

3.6.4 Udfordringer og volumen

Udfordringerne ligger primært i forhold til **borgere** i udlandet – både danskere og udlændinge, typisk i forbindelse med ægteskaber, børn, sømænd m.fl. CPR registret har ikke en standardiseret registrering af udenlandske adresser, men ATP har valgt at bruge de adresser CPR har, da de er bedre end ingenting.

ATP prøver at forfine CPR adresserne ved selv at finde landekoden og foretage opdatering direkte i CPR's system, når de bliver bekendt med evt. fejl i adressen.

ATP ønsker at gå bort fra forsendelsesadresser og opdatere i CPR/nyt register, da dette vil være til glæde for flere. ATP har overvejet om adresseændringer skal deles med CPR (dvs. registrere i det nuværende CPR-system), men det er for omkostningstungt.

I og med at der ikke er en formel offentlig adresse, er ATP nødt til at vedligeholde deres egne forsendelsesadresser **pr. ordning** (må ikke dele data). Dette er et fordyrende led i sagsbehandlingen.

ATP oplever dog ofte, at de udenlandske adresser i CPR er anvendelige til forsendelse men mangelfulde til kommunikation med f. eks. Nets.

Det er vigtigt, at ATP får oplysningen fra CPR, når en person flytter tilbage til DK, eller giver en melding til kommune eller CPR-registret om adresseændring. Det sikrer, at ATP kan få fat i lønmodtagerne.

Grønlandske adresser er besværlige at håndtere.

Volumen

Det er ATP og SUPP, der har den største volumen og udfordringer mht. udenlandske adresser.

ATP har:

- 90.000 udlandsadresser (person m CPR-nr)
- 250.000 gældende udenlandske kontakt-adresser (person m CPR-nr)
- Ca. 50.000 udl. forsendelsesadresser

I alt knap 400.000 udl. adr.

ATP's forsendelsesadresser er udtryk for, at de er nødt til at selv at oprette adresse på en interessant.

- Dels er det personer med CPRnr, der ønsker en anden adresse end den offentlige, eller bare ikke har fået den ændret her (aftagende udfordring da ATP nu prøver at afvise disse krav).
- Dels er det udenlandske virksomheder, som SKAT har oprettet til ATP, og her er udfordringen, at SKAT ikke kan indeholde udenlandske virksomhedsadresser. (Og ATP får vores data fra SKAT, ikke CVR.)
- Dels er det danske virksomheder, der ønsker post sendt til anden adresse.
- Dels er det de interessenter, som ATP kalder Samarbejdspartner, dvs. faglige organisationer, læger mm. hvor ATP ikke kender SENr.

ATP modtager hvert år 30.000 stk's returpost.

ATP anvender mellem 3 og 4 fuldtidsressourcer på behandling af sager i udlandet, svarende til omkring 10% af den samlede sagsbehandling i udbetalingsområdet. ATP anvender ikke ressourcer på behandling af returpost for personer, men arbejdet består i høj grad i at forsøge at finde lønmodtagerne via kontakt til udenlandske myndigheder, ambassader mv. Returpost for virksomhederne behandles, idet der ofte er tale om restancer. Tidsforbruget på denne opgave skønnes at være mellem 1 og 2 fuldtidsressourcer. Der er meget lidt returpost fra udenlandske virksomheder eller ejere, så sagsbehandlingsmængden på denne opgave kan ikke estimeres.

SP bruger årligt 300 timer på "detektivarbejde". Der er stadig indestående i SP, hvor ATP ikke ved, hvem pengene tilhører (pga. mangelfulde navne- og adresseoplysninger).

3.6.5 Forbedringsforslag og gevinster

En standard for et centralt adresseregister og for deling af udenlandske adresser mellem myndigheder vil gøre det lettere at foretage systemintegrationer, og det vil gøre det muligt at mindske mængden af redundante data i flere systemer, samt sikre at alle myndigheder får adgang til de nyeste oplysninger.

En national standard for udenlandske adresser vil også kunne anvendes til at synliggøre over for leverandører af systemer, hvilke specifikke krav, der er til systemer, der også skal kunne håndtere udenlandske adresser. Ved indberetning til offentlige myndigheder skal landekoden og den udenlandske adresse anvendes.

Landekoder bør være en fast del af adressen, da denne anvendes til udveksling af oplysninger med bl.a. SKAT, Nets mv.

Potentielle gevinster

- Deling af oplysninger myndigheder imellem
- Én datakilde til flere modtagere
- Mulighed for at registrere en borger/lønmodtager, når først vedkommende er fundet.
- Ingen dobbelt indtastning
- Mindske mængden af returpost
- Nedsætte anvendt tid til håndtering af adresseændringer
- Spare udviklingsomkostninger

3.7 Pensionsstyrelsen (PENST)

3.7.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Pensionsstyrelsen registrerer udenlandske adresser om:

- Personer med CPR-nr. (både danske og udenlandske statsborgere)
- Personer med fødselsdato
- Personer uden CPR-nr. – borgere som ikke har opgivet et cpr-nr. eller fødselsdato. Kan f.eks. være en ægtefælle. (anvendes kun sjældent)
- Personer med fiktivt CPR-nr. (anvendes i KMD Social Pension (udbetalingssystem))
- Virksomhed uden CVR
- Udenlandske institutioner / myndigheder

Forskellige formål med udenlandske adresser:

Adresser anvendes til forsendelse. Nogle adresser kan være en bopælsadresse og andre adresser kan være kontaktsadresser.

Processer eller sagsområder:

- International folkepension (ansøgningssager og udbetalingsager)
- International førtidspension (ansøgningssager og udbetalingsager)
- Udenlandsk pension (ansøgningssager) – borgere bosat i Danmark, der ønsker pension i udlandet. Pensionsstyrelsen kører sagen med den udenlandske myndighed.
- International Social Sikring (ansøgningssager)

Pensionsstyrelsen sender leveattester til pensionsmodtagerne.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Korrekte udenlandske adresser minimerer mængden af returpost (som dog ikke er af overvældende mængde – jf. volumen).

Borgerens aktuelle bopælsland har betydning for udbetalingerne sammensætning og størrelse.

På persondatasiden er Pensionsstyrelsens særligt interesseret i deling af data om dødsfald og civilstand (ægtefælle har særlige rettigheder).

God datakvalitet mindsker risikoen for fejludbetalinger og højner chancen for at opdage evt. snyd.

3.7.2 Systemoverblik

- ESDH-system ScanJour Captia 4.5 (andre breve)
- KMD Social Pension (udbetalingssystem og udsendelse af årsopgørelser)

Der sker dobbeltregistrering af adresser på borgere, der modtager ydelser. Idet de to systemer ikke er integrerede med CPR.

Kilder til udenlandske adresser

- Telefon
- Mails
- Breve

3.7.3 Standarder og formater

Der anvendes de felter i Captia og KMD, som er til rådighed.

For Captia gælder det primært disse felter:

Navn1, Navn2, Kode (CPR), Adresse 1, Adresse2, Adresse3, Land, Tlf.nr., email. (sprog)

For KMD gælder det følgende felter:

Navn (2 felter), Adresse (2 felter), Postnr, Bynavn, Land, email, Sprog.

Begge systemer er "bygget til" danske adresser, hvorfor registreringen kan være uhensigtsmæssig. F.eks. kan der i Captia kun indsættes danske postnumre i feltet "postnr", som derfor ikke anvendes til udenlandske adresser, og i KMD kan/skal der skrives udenlandske postnumre i feltet postnr, men feltet har for få karakterer til lange udenlandske postnumre, hvilket betyder, at postnummer af og til må flyttes til et andet felt.

I Captia skrives der som regel i feltet "adresse 2" landekode sammen med postnr. og by f.eks. DE-24939 Flensburg.

Der er ikke forskelle på Norden, Europa, USA osv.

Udveksling med andre myndigheder:

Der udveksles data på pensionister med udenlandske myndigheder. Filformatet er her .xsl, eller .txt. Udveksling af filer sker over MFT (Manage file transfer) – program med Tyskland, Australien, Nederlandene. Med lande som Norge og Sverige udveksles data i fysisk form (usb, disc) (krypteret). I forhold til EU-lande arbejdes der på, at kommende standard for adresser skal være 'P14000', som er en standard, der er aftalt EU-landene imellem i forbindelse med EESSI-projektet (projekt, der skal etablere "sagsflowportal" til udveksling blanketter digitalt lande imellem).

3.7.4 Udfordringer og volumen

Udfordringerne ligger primært i forhold til **borgere** i udlandet – både danskere og udlændinge (ca. 50% af hver). CPR registret har ikke en standardiseret registrering af udenlandske adresser, hvorfor der ikke er en positiv business case for Pensionsstyrelsen for at integrere de interne systemer med CPR-registret. Pensionsstyrelsens data på udenlandske borgere er af væsentlig højere kvalitet, end CPR-registrets data. Det er specielt leveattesterne som er skyld i, at borgere i udlandet sørger for at opdatere deres adresse hos Pensionsstyrelsen.

Pensionsstyrelsen har overvejet om adresseændringer skal deles med CPR (dvs. registrere i CPR), men det er for omkostningstungt.

Når pensionister flytter tilbage til DK, eller giver en melding til kommune eller CPR-registret om adresseændring, forventer de, at Pensionsstyrelsen automatisk får de nye oplysninger, hvilket ikke sker.

Det er endvidere en udfordring, at flere myndigheder vedligeholder egne data på udenlandske adresser. F.eks. får Pensionsstyrelsen ikke besked, hvis en borger har meldt en ændring til ambassaden i sit bopælsland.

Pensionsstyrelsen har 2 systemer, som der registreres adresser i. Ingen af systemerne har en integration til CPRs "udenlandsadresse-register", hvilket betyder, at en stor mængde adresser vedligeholdes i 2 systemer.

Volumen

Pensionsstyrelsen har afsendt ca. 145.000 breve til udlandet samlet for alle sagsområder i 2012 (en person kan få flere breve). Heraf 116.700 breve til borgere i udlandet. Resten til myndigheder (institutioner) og virksomheder.

Pensionister (pt. 47.000) registreres dobbelt dvs. de oprettes og vedligeholdes både i KMD-systemet og i Captia.

Pensionsansøgere samt ansøgninger på International Social Sikring, registreres kun i Captia. Der er pt. registreret i alt ca. 100.000 aktive udenlandske adresser i Captia.

I 2012 blev der anvendt ca. 550 timer på håndtering af udenlandske adresseændringer. Det tager ca. 7 minutter at håndtere en adresseændring på pensionister, som er oprettet i 2 forskellige systemer. Der er i 2012 registreret 5211 udenlandske adresseændringer. De adresseændringer, der kun er registreret i det ene system, tager dog lidt mindre tid.

Mængden af returpost fra borgere i udlandet er ca. 3% af postmængden til borgere i udlandet. Returpost skannes, vurderes, evt. kontaktes pensionsmyndigheden i bopælslandet, og brevet gensesendes. Tidsanvendelse på den praktisk håndtering af et returbrev (udover håndtering af evt. adresseændring) er ca. 3 minutter. Dvs. ca. 175 timer i alt.

3.7.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

Udvekslingsformat bør være i overensstemmelse med fællesoffentlige standarder.

Det vil være hensigtsmæssigt at den kommende nationale standard ikke konflikter med P14000 (aftalt EU-landende imellem). Formatet for P14000 er XML.

En standard for et centralt adresseregister og for deling af udenlandske adresser mellem myndigheder vil gøre det lettere at foretage systemintegrationer, og det vil gøre det muligt at mindske mængden af redundante data i flere systemer, og at sikre at alle myndigheder får adgang til de nyeste oplysninger.

En national standard for udenlandske adresser vil også kunne anvendes til at synliggøre over for leverandører af systemer, hvilke specifikke krav, der er til systemer, der også skal kunne håndtere udenlandske adresser.

Pensionsstyrelsen overvejer digital udsendelse af leveattester.

Potentielle gevinster

- Deling af oplysninger myndigheder imellem
- Én datakilde til flere systemer
- Ingen dobbelt indtastning
- Mindske mængden af returpost (og udgiften til porto – (international posttakst))
- Nedsætte anvendt tid til håndtering af adresseændringer
- Hurtigere oplysning om ændret status på dødsfald/ Civilstand/ Hjemrejse til DK kan give besparelser

3.8 Udbetaling Danmark (UDK)

3.8.1 Anvendelse af udenlandske adresser

I Udbetaling Danmark registreres udenlandske adresser om personer (har CPR-nr):

- Optrækning:
 - Personadresse på skyldner
 - Bidragsbetaler i udlandet
- Helhedsorienteret kontrol:
 - Personer - CPR's oplysninger om evt. udenlandsk adresse/kontaktadresse
Adresserne er dog som udgangspunkt ikke afgørende for sagsbehandlingen, der primært handler om at fastslå, om personerne reelt opholder sig i Danmark eller udlandet.
- Barsel:
 - Personer der er bosiddende i udlandet og som skal have barselsydelse.
Fortrinsvis svenske adresser.
- Familieydelse:
 - Danskere i udlandet.
 - Arbejdstagere i Danmark, der bor i udlandet samt deres familier (børn + børns anden forælder + evt. samlever).
 - Personer, der har haft bopæl i Danmark tidligere

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Forsendelse
- Bopæl
- Kontakt

Processer eller sagsområder:

- Optrækning: Ved opkrævning af beløb og ved afsendelse af opkrævningsbrev/faktura
- Helhedsorienteret kontrol: Kontrolsagsbehandling - Problematikken om, hvorvidt en ydelsesmodtager reelt opholder sig i Danmark eller udlandet har betydning for mulighederne for tildeling og udmåling af alle ydelser, som UDK administrerer.
- Barsel: Udbetaling - til udbetalingsspecifikation
- Familieydelse: Udbetaling af familieydelser

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

- Opkrævning får avis tilbage med uanbringelig adresse og kan ikke sende post til personen
- Helhedsorienteret kontrol: Mindre betydning i forhold til kerneproblematikken om, hvor meget de opholder sig i udlandet, herunder reelt bor i DK eller udlandet.
- Barsel: Det betyder ikke så meget, de undlader at sende specifikationer til udlandet i øjeblikket, med mindre man selv henvender sig.
- Familieydelse:
 - Personer kan partshøres og orienteres skiftligt om UDK's afgørelser. Det er afgørende for sagen, at det er korrekt bopælsland og bopælsdato der er registreret i CPR.
 - Udbetalingsgrundlag med hensyn til bopæl er korrekt.
 - UDK kan ud fra adressen finde frem til hvilken myndighed, der skal kontaktes i personens bopælsland.

3.8.2 Systemoverblik

- Opkrævning: KMD SAG, Opus debitor
Opus debitor kan ikke læse udenlandske adresser.
- Helhedsorienteret kontrol: CPR
- Barsel: KMD SAG, KMD Udbetaling
- Familieydelse: KMD Sag (når CPR oplysning er ukorrekt/ ufuldstændig), KMD Udbetaling

Problemet er generelt, at det kun er KMD sag, som kan læse udenlandske adresser og derfor skal der indtastes manuelt i Opus debitor (Opkrævning) og i KMD Udbetaling for barsel og familieydelse.

Kilder til udenlandske adresser

- Helhedsorienteret kontrol: CPR, anmeldelser fra skoler om børns ulovlige fravær
- Barsel får udenlandske adresser fra folkeregisteret
- Familieydelse:
 - Mail/ Brev/ tlf. fra personen
 - Mail/brev/tlf./blanket fra udenlandsk myndighed

3.8.3 Udfordringer og volumen

Udfordringer ...

- Hvis Opkrævning ikke har adressen fra CPR, kan de ikke opkræve
- Helhedsorienteret kontrol: Typisk at ydelsesmodtager ikke oplyser CPR eller ydelsesmyndigheden om længerevarende udlandsophold eller ophold, der ikke er ferie eller lignende. Her er selve den eventuelle udenlandske adresse af underordnet betydning. Det er selve udlandsopholdet, der er afgørende.
Vedrørende sager om hvorvidt en person er reelt enlig forsørger og hvor den formodede samlever ifølge CPR har en formel adresse i udlandet, drejer sagsbehandlingen sig ligeledes om at få fastslået, om vedkommende reelt opholder sig hos den enlige i et sådant omfang, at det påvirker grundlaget for tildeling af ydelser.

- Barsel kan ikke få en udenlandsk adresse automatisk på udbetalingsspecifikationen i dag
- Familieydelse: Bopælsadresse er ikke altid korrekt: Personer der flytter fra et udland til et andet udland eller internt i samme udland.

Volumen

- **Opkrævning:** Ca. 1.700 pr. måned avis om uanbringelig post.
En del af dem kan ordnes ved manuel indtastning af udenlandsk adresse, hvis de har oplysning i KMD SAG. Resten hvor de ikke har adressen laves periodevis check, om der kommer en adresse senere. Der sidder en studentermedhjælper og indtaster manuelt (1-2 dage pr. kvartal)
- **Helhedsorienteret kontrol:** Erfaringerne tyder på, at der er tale om et væsentligt problem vedrørende uretmæssig modtagelse af ydelser som følge af urigtig formel CPR-registrering af ophold og adresse i udlandet eller uoplyst, længerevarende ophold i udlandet.
Vedrørende urigtige, formelle oplysninger i CPR om udenlandske adresser i især Sverige, Tyskland og Storbritannien er antallet stort og dækker over en lang række af typer af misbrug af danske, sociale ydelser, rettigheder eller skatte- og afgiftsregler. Det samme gør sig gældende vedrørende uoplyste udlandsophold og ejerskab af ejendom, virksomhed eller andre værdier, som vil have indflydelse på muligheden for at få, og størrelsen af, diverse former for sociale ydelser og rettigheder.
- **Barsel:** Mange (ca. 1-2 timer om ugen) - tidsforbrug forsøges mindsket ved at undlade at sende specifikation med mindre personen selv henvender sig.
- **Familieydelse:** Ikke noget stort problem

3.8.4 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

Helhedsorienteret kontrol: Forbedret samarbejde mellem myndigheder, herunder danske repræsentationer i udlandet, med henblik på at kunne fastslå reelle bopæls/opholdsforhold, ejerskab af diverse aktiver, civilstandsforhold m.v.

Vil gøre det muligt i højere grad at tildele og udmåle sociale ydelser og foretage beskatning på et reelt og korrekt grundlag, hvilket vil have gavnlig indvirkning på samfundsøkonomien.

Familieydelse: Når vi modtager oplysningerne skriftligt fra udenlandsk myndighed – opdaterer UDK i CPR-systemet eller videregiver oplysningerne til folkeregistret for registrering.

Flere borgere ville stå korrekt registret. Udbetalingsgrundlag for familieydelser oftere bedre dokumenteret. Samme bopælsadresse for alle myndigheder.

3.9 Et par udvalgte kommuner (ift. ejere af fast ejendom)

3.9.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Kommunerne registrerer udenlandske adresser på:

- Ejere af fast ejendom

- Udlændinge
- Udenlandsdanskere
- Udenlandske selskaber

Processer eller sagsområder:

- Opkrævning af ejendomsskat

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Hvis de udenlandske adresser ikke er korrekte, kommer posten retur.

3.9.2 Systemoverblik

ESR (Ejendomsstamregister)

KMD's P-data – opkrævning til udlandet

Kilder til udenlandske adresser

- Telefon
- Mails
- Breve
- CPR

3.9.3 Standarder og formater

I EU skal adresser nogle gange stå med landekode først, medens det andre gange kan føre til forsinkelser (fx i Tyskland)¹

Kina: 6 linjer ikke tilstrækkeligt.

Formater for adresser - Jf. CPR.

I P-data er der et adressefelt mindre end i CPR.

3.9.4 Udfordringer og volumen

Udfordringer ...

- Ved fraflytning til udlandet modtager kommunen (ESR) anmærkning om "ejer er udvandret", en medarbejder undersøger adresse i udlandet i CPR eller evt. kontaktadresse i Danmark
- Indberetter adressen (sætter "flueben" i alternativ adressering - alternativ adressering i ESR bliver ikke automatisk ajourført ved ændringer i CPR).
- Hvis ejer flytter til anden adresse/udland meddeler ejer måske adressen til kommunen (ESR), der så retter.
- Flytter ejer hjem igen, "glemmer" personen måske at meddele dette til kommunen (ESR), og vi får ingen anmærkninger.
- Ved udsendelse af skattebilletter undersøger ESR-medarbejderen, om ejer stadig bor i udland
- Når ejer retter henvendelse om flytning retur, skal en ESR medarbejder bare fjerne "fluebenet" i alternativ adressering, så kommer adressen fra CPR.

¹ Se fx "Vejledning i Udformning af EU-publikationer": <http://publications.europa.eu/code/da/da-390105.htm>

- Kommer skattebilletten retur, undersøger en medarbejder, om der er registreret ny adresse i CPR. Hvis dette ikke er tilfældet, kan der ikke gøres yderligere.

En udlænding køber en ejerlejlighed i Danmark, hvor der ikke er bopælspligt f.eks. en feriebolig på Langelinie. Han har aldrig været registreret i Danmark og har derfor ikke et dansk CPR-nr og heller ikke et kildeskattenr., som han burde. Kommunen giver ham et fiktivt CPR-nr. og prøver at finde hans adresse i udlandet i skøde eller andre papirer. Det kan være et detektivarbejde at finde en valid adresse.

Volumen

- I Odense er der ca. 50 ejere i udlandet - der er ikke det store tidsforbrug på årsbasis
- I København er der ca. 1700 ejere i udlandet.
Det kan tage op til 3 timer at prøve at finde en valid udenlandsk adresse, når ejer bor i udlandet. Der er flere end 1 pr. måned.
Ejere kan både være personer og udenlandske selskaber. De fleste er personer (ca. 99%).

3.9.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

KMD har igangsat projekt om, der bl.a. omhandler:

- Fraflytning til udlandet
- Flytning i udlandet
- Tilbageflytning til Danmark

3.10 KOMBIT (syge-/barseldagpenge)

3.10.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Kommunerne registrerer udenlandske adresser på personer, der søges syge-/barseldagpenge for. Der kan være tale om danskere eller udlændige bosat i udlandet. For begge gælder, at der er arbejdssted er Danmark.

Processer eller sagsområder:

Anmeldelse af sygefravær og anmodning om sygedagpenge, barseldagpenge, dagpenge i forbindelse med alvorligt sygt barn. Fra sommeren 2013 endvidere anmodning om refusion i forbindelse med løntilskud og fleksjob.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte:

Da der sendes et brev til borgeren, som bedes bekræfte arbejdsgivers oplysninger eller indsende supplerende oplysninger/anmodning, er det af stor betydning, at adressen er korrekt. Sygedagpengeområdet er typisk behæftet med strenge afleveringsfrister, der kan have betydning for om der udbetales/ikke udbetales sygedagpenge.

3.10.2 Systemoverblik

NemRefusion, muligvis registreres adressen i KMD's dagpengesystem.

3.10.3 Standarder og formater

Arbejdsgiver kan indberette den udenlandske adresse i følgende 6 felter:
Adresse 1 (gade, husnummer)*

Adresse 2 (Lejlighed, opgang)*
Adresse 3 (postnummer)*
Adresse 4 (By)
Adresse 5 (Område/region)
Adresse 6 (Land)

De med *-markerede felter obligatoriske. Dvs. den udenlandske adresse skal som minimum indeholde tre adresselinjer.

Udveksling med andre parter: XML

3.10.4 Udfordringer og volumen

Arbejdsgiveren indtaster en forkert adresse. Dvs. brev kommer ikke frem til modtager.

Omfang/volumen ikke oplyst.

3.10.5 Forbedringsforslag og gevinster

Forslag: Europæisk standardiseret adresse.

Kommunerne undgår at gensende breve, når der er tale om forkert indtastet adresse. Borgeren (og virksomhederne) undgår "ubehagelige" sager, hvor sagen er lukket pga. manglende medvirken, selvom der reelt ikke er tale om manglende medvirken men bare et brev, der er sendt til en forkert adresse.

3.11 Udenrigsministeriet (UM)

3.11.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Udenrigsministeriet registrerer udenlandske adresser i forbindelse med:

- Danskerlisten: Danske statsborgere samt udenlandske statsborgere med fast bopæl i Danmark kan frivilligt registrere sig på Udenrigsministeriets danskerliste.
- Kontaktoplysninger på danske repræsentationer i udlandet til brug for Udenrigsministeriets websites og NemID/Nets DanID A/S.
- Visumansøgninger: Udenlandske statsborgeres adresser registreres, hvis de søger om visum via en dansk repræsentation i udlandet. Registreringen finder sted på hjemmesiden Visa Self Service (VSS) og i visumsagsbehandlingssystemet UMVIS.
- CRM (Customer Relation Management System): Danske og udenlandske virksomheder og borgere.

Forskellige formål med udenlandske adresser:

- Danskerlisten: Bopæl og postadresse
- Udenrigsministeriets websites og NemID/Nets: Kontaktadresser på repræsentationerne.
- Visumansøgning: Ansøgers bopælsadresse.
- CRM: Besøgsadresse, kontaktadresser og faktureringsadresse for virksomheder. Bopælsadresse for borgere.

Processer eller sagsområder:

- Danskerlisten: I fm. håndtering af større kriser i udlandet.
- Udenrigsministeriets websites: Kontaktoplysninger på danske repræsentationer til brug for borgere, virksomheder mv. ift. deres kontakt med repræsentationerne.
- NemID: Udlevering af midlertidigt adgangskodebrev og nøglekort til danske borgere bosat i udlandet.
- Visumansøgning. Ansøgers adresse afkræves af alle Schengenlande i forbindelse med visumansøgning til Schengen, herunder Danmark.
- CRM: Eksportfremme til danske virksomheder (casestyring og fakturering) og ren fakturering for konsulære ydelser til borgere.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

- Danskerlisten: Under en krise hvor Udenrigsministeriet ønsker at opsøge en borger, er det nødvendigt at adressen er korrekt. Den primære kontaktform er dog elektronisk eller telefonisk.
- Repræsentationernes kontaktoplysninger er vigtige, så de berørte danskere ikke går forgæves.
- Visumansøgning: Ved kommunikation pr. post med visumansøger, fx fremsendelse af pas med visering, er korrekt adresse vigtig.
- CRM: Vigtigt at fakturaen når frem til rette virksomhed og/eller borger.

3.11.2 Systemoverblik

Danskerlisten: WorldReach system.

Udenrigsministeriets websites: Sitecore (CMS)

Udenrigsministeriets visumsystemer: Visa Self Service ('VSS', en hjemmeside) og UMVIS (visumsagsbehandlingssystem)

CRM-systemet (internt udviklet).

- Danskerlisten: Borgeren udfylder selv sine oplysninger i et elektronisk registreringssystem og via Udenrigsministeriets hjemmeside.
- Udenrigsministeriets websites: Adresserne/kontaktoplysningerne på repræsentationerne skrives af repræsentationernes medarbejdere på hjemmesiden i Sitecore. Repræsentationerne lokalt har tastaturer og software, som kan understøtter deres egne lokale tegn. Adresserne skrives ofte både med latinske tegn og det lokale sprog (f.eks. kyrilliske bogstaver).
- NemID/Nets: Intern database (kilderne er interne) baseret på oplysninger om repræsentationernes adresser fra Udenrigsministeriet.
- Visumansøgning: Registreringen finder sted på hjemmesiden Visa Self Service (VSS) og i visumsagsbehandlingssystemet UMVIS. Kilden er visumansøgningsblanketten som findes både på papir og elektronisk (på ovennævnte VSS).

- CRM: Udenrigsministeriets medarbejdere ude og hjemme registrerer for virksomheder og borgere. Mange forskellige kilder fx mail, telefon og kontaktpersoner. Validering foregår ved tjek af hjemmesider og virksomhedsdatabaser (fx for DK via WebDirect og KRAKS).

3.11.3 Standarder og formater

- Danskerlisten: Frit skrivefelt samt rullemenuer. Ingen forskelle globalt set.
- Udenrigsministeriets websites: Fritekstfelt, adresser skrives med hhv. latinsk tegnsætning og det lokale sprog (med f.eks. kinesiske tegn).
- NemID/Nets: Bruger Udenrigsministeriets oplysninger/database. Ingen information om Nets' interne struktur.
- Visumsystemerne i Udenrigsministeriet, UMMVIS og VSS, er koblet sammen med visumsystemet i Udlændingestyrelsen. Udlændingestyrelsens tekniske krav er derfor styrende for hvilke skrifttegn, der er tilladt. I udgangspunktet kan kun latinske bogstaver anvendes, og specialtegn, som fx #, kan give problemer. Struktur: separate felter til hver af disse oplysninger: Street, Zip code, City, Country. Ingen forskelle globalt set.
- CRM: Fast skabelon som kun varierer mht. danske krav om CVRnr. og EANnr. til offentlige virksomheder.

Udveksling med andre myndigheder

Danskerlisten: Hard copy eller mail.

NemID/Nets: Pr. mail fra Udenrigsministeriet.

Visum: Udenrigsministeriets visumsystemer sender ansøgningsdata til Udlændingestyrelsen.

Adresseformat formodes at være det samme. Kort systemoverblik: Udenrigsministeriet indsamler ansøgningsdata, som sendes til Udlændingestyrelsen. Via Udlændingestyrelsen viderefremmes data til centrale Schengendatabaser (fælles for alle Schengenlande).

CRM: Webservices og filoverførsler (fra WebDirect).

3.11.4 Udfordringer og volumen

Ingen umiddelbare udfordringer.

Volumen:

- Danskerlisten: Pt. har ca. 16.000 borgere oprettet en profil.
- Visumansøgning: Ca. 107.000 visumansøgninger i 2012.
- CRM: Der bliver registreret ca. 3.500 – 3.800 nye firmaer i CRM på årsbasis.

3.11.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

- CRM: En god måde at registrere Administrative Servicecentre, som udfører fakturering for kunder.
- Smarte måder til validering af adresser og opdatering af disse. Både danske og udenlandske.
- En samlet database med udenlandske adresser. Dette ville betyde mindre tidsforbrug på validering af adressedata.

3.12 Beskæftigelsesministeriet (BM)

3.12.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Beskæftigelsesministeriet registrerer udenlandske adresser om:

- Arbejdstilsynet:
 - Udlændinge i Danmark: Person-sagsparter fx konvertering af udenlandske certifikater til danske (fx truckførere)
 - Virksomhed, myndighed mv:
RUT-anmeldelser, Anmeldelse af udenlandsk virksomhed til Arbejdstilsynet via www.at.dk (Arbejdstilsynets hjemmeside),
Udenlandsk virksomhed fx kommunikation med udenlandske myndigheder, organer, fabrikker, importører
- Arbejdsskadestyrelsen:
 - Person – f.eks.
 - Danskere i udlandet
 - Udlændinge i DK
 - Udlændinge (ikke i DK)
 - Virksomhed / organisation
 - Ejendom / ejere
 - Andet: Sygehus og læger
- Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering
 - 1. - 3. kontor arbejder med sager for udlændinge, der søger ophold i Danmark inden for beskæftigelsesområdet. Her til registreres udenlandske adresser for udlændinge, der ikke opholder sig i Danmark, men enten søger ophold eller har generelle forespørgsler (som kræver svar pr. post.) Der registreres udenlandske adresser for virksomheder/organisationer uden for Danmark. Her er typisk tale om ambassader og danske datterselskaber/søsterselskaber til selskaber i Danmark.
 - EØS-teamet i 4. kontor arbejder med arbejdsløshedsforsikringsområdet i kapitel 6 i EF-forordning nr. 883/04 om koordinering af de sociale sikringsordninger.
I forbindelse med udførelse af arbejdet skriver/kontakter de ofte udenlandske privatpersoner og myndigheder. Til brug herfor registrerer de ikke udenlandske adresser per se, men anvender i stedet EU-Kommissionens register: EESSI Public Directory og European Social Security Institutions.
- Arbejdsmarkedsstyrelsen
 - Danske medlemmer af en dansk arbejdsløshedskasse bosiddende i udlandet.

Forskellige formål med udenlandske adresser:

Arbejdstilsynet: Virksomhedsadresser og personadresser både postadresser og email

Processer eller sagsområder:

Arbejdstilsynet: Tilsyn med arbejdsmiljø, social dumping, markedsovervågning, samarbejde med udenlandske myndigheder

Arbejdsskadestyrelsen: Bruges til kontakt i forbindelse med behandling af sager inden for området.

Arbejdsmarkedsstyrelsen: Centralt register for a-kasse medlemskab i det fællesdatagrundlag for beskæftigelsesområdet

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

Arbejdstilsynet: Stor betydning ved fx tilsynsreaktioner og administrative bøder - al kommunikation som har retsvirkning.

Arbejdsskadestyrelsen: Meget vigtigt at adresserne er korrekte, da de skal skrive til dem. De bruger den oplyste adresse.

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering: For at sikre at postforsendelser, der sendes direkte til ansøgere, når frem, er det vigtigt, at udenlandske adresser er korrekte og identificerbar.

3.12.2 Systemoverblik

Arbejdstilsynet: Udenlandske adresser registreres i Arbejdstilsynets fagsystem, ATIS

Arbejdsskadestyrelsen: ESDH-systemer

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering:

Udenlandske adresser registreres i systemerne Carl2 (udlændinge database) og EstherH (sagsbehandlingssystem).

Kilder til udenlandske adresser

Arbejdstilsynet: RUT-anmeldelser, www.at.dk, sagsbehandling inden for forskellige områder (fx direktivarbejde, markedsovervågning)

Arbejdsskadestyrelsen: Adresserne fås ved at spørge sagens andre parter

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering: Kilderne til adresserne er ansøgninger og andre henvendelser, som modtages hhv. pr. mail, brev eller blanket (fysisk/elektronisk).

3.12.3 Standarder og formater

Arbejdstilsynet: Følger nogenlunde CVR-adressestandard udvidet med ekstra felter specifikke for udenlandske adresser (udenlandsk postnr, postdistrikt, by og landekode).

Udenlandske adresser er ikke ens struktureret i alle systemer/grænseflader/registre. Forskellig struktur for RUT-adresser og person-adresser (følger CVR-adressemodel udvidet med ekstra felter til specielt udenlandske adresseelementer fx postnr)

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering: Strukturen for udenlandske adresser adskiller sig fra danske ved, at der ikke nødvendigvis anvendes postnummer og by. Dette udfyldes i adresselinjerne 1 og 2. Dette gør sig gældende på tværs af systemerne. Udenlandske adresser følger endvidere ikke samme systematik som danske, og er ofte meget lange med mange forskelligartede oplysninger, hvorfor de ikke altid passer ind i det eksisterende system.

Udveksling med andre myndigheder:

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering: EØS-teamet i 4. kontor anvender EU-Kommissionens register: EESSI Public Directory og European Social Security Institutions. Det er et elektronisk register, der indeholder oplysninger om de nationale myndigheder, som de har brug for at komme i kontakt med. Registeret er udarbejdet i forbindelse med EESSI – Electronic Exchange of Social Security Information, som er et informationsudvekslingssystem, hvormed de nationale institutioner kan udveksle information mellem medlemslandene i EØS-samarbejdet. EESSI forventes først at være operationelt i 2016, og de udveksler derfor pt. information med almindelig post, men registeret er fuldt operationelt og anvendes af alle medlemslandenes nationale myndigheder på arbejdsløshedsforsikringsområdet. Eventuelle opdateringer i registeret foretages løbende af hver medlemsstat. I Danmark udføres opgaven af EESSI-sekretariatet, som hører under Pensionsstyrelsen i Social- og Integrationsministeriet.

3.12.4 Udfordringer og volumen

Udfordringer ...

Arbejdstilsynet:

- Vanskeligt at afgøre om adressen af valid
- Sammenhæng mellem adressen og den udenlandske virksomhed
- Formatet for RUT-adresser ikke detaljeret nok (kun en samlet adressestreng)
- Tegnsæt fx polske specialtegn, kyrillisk alfabet

Der sendes reaktioner og rykkere til ikke valide adresser

Arbejdsskadestyrelsen:

Arbejdsskadestyrelsen skal selv vedligeholde de udenlandske adresser.

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering:

Der er dog ikke mulighed for, at validere de oplyste adresser, og der opleves ofte udfordringer med mangelfulde eller utydeligt skrevne oplysninger.

Arbejdsmarkedsstyrelsen gør kun i mindre omfang brug af udenlandske adresser i Jobnet og Det fælles Datagrundlag. Kilden til adresserne er borgeren. De udenlandske adresser kan give problemer, hvis borgeren skifter adresse og ikke oplyser Arbejdsmarkedsstyrelsen herom. Men antallet af udenlandske adresser er begrænset, da det drejer sig om dagpengemodtagere mv., som jo skal bo i DK. Arbejdsmarkedsstyrelsen oplever ikke de store problemer.

Volumen

Arbejdstilsynet:

- ca. 12.000 sager siden år 2000 - 6.000 i 2012 (sager hvor der er mindst én udenlandsk sagspart)
- ca. 800 adresser for udenlandske personparter
- Uoverensstemmelser/dobbeltregistreringer: RUT-virksomheder har dubletter - upræcise adresser vanskeliggør dubletkontrollen

Arbejdsskadestyrelsen: Har i alt 15.000 udenlandske adressater registreret.

Styrelsen for Fastholdelse og Rekruttering:

Det anslås at der årligt er <20.000 sager med udenlandske adresser, hvor det anslåede antal fejl i adresserne er <1000. Fejl registreres alene ved at post modtages retur. Her forsøges

genfremsending og om muligt kontakt pr. mail, såfremt der ikke er tale om personfølsomme oplysninger.

Arbejdsmarkedsstyrelsen: Ikke opgjort; men nok et par tusinde per år.

3.12.5 Forbedringsforslag og potentielle gevinster

Arbejdsskadestyrelsen: Hvis der fandtes en central database med opdaterede oplysninger, ville meget tid og besvær være sparet.

Arbejdstilsynet: Et fælles register, som indeholder valide udenlandske adresser, vil give en besparelse med hensyn til at vedligeholde selve adresserne. En betydelig del af Arbejdstilsynets arbejde med udenlandske virksomheders adresser er at sikre, at det er den rigtige adresse (det sted hvor virksomheden bor) den udenlandske virksomhed har registreret sig med. En væsentlig forudsætning for, at Arbejdstilsynet kan reducere den sagsbehandlingstid, der går med at kontrollere en udenlandsk virksomheds adresse, er at et fælles register holder styr på, hvor de enkelte udenlandske virksomheder er beliggende også i de tilfælde, hvor en virksomhed flytter til en ny adresse i hjemlandet.

Desuden er det endnu en forudsætning for digital kommunikation, at de udenlandske virksomheders adresser også omfatter virksomhedens officielle e-mail adresse.

3.13 Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse (SUM)

3.13.1 Anvendelse af udenlandske adresser

- Personer
- Sygesikringsinstitutioner
- Private virksomheder

Forskellige formål med udenlandske adresser:

Forsendelse af breve. Adresserne er dels til personer, dels til institutioner. De benytter ofte e-mail.

Processer eller sagsområder:

Behandling af sager vedrørende sygehjælp og begravelseshjælp efter EU-reglerne (EF-forordning 883/2004), herunder mellemstatslig refusion af udgifter til sygehjælp uden for personers sikringsland.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte

At breve kommer frem til rette modtager. De indeholder sommetider originale regningsbilag.

3.13.2 Systemoverblik

- Acadre (journal system)
- E125-systemet (regningssystem, indeholder udenlandske sygeforsikringsinstitutioner)

Kilder:

- Brev/mail fra borger

- EU-adressekartotek

3.13.3 Standarder og formater

De udenlandske adresser i Acadre og EU-adressekartotek er ikke ens.

- I Acadre skal adresser oprettes individuelt.
- Der kan importeres en adresseliste fra EU-adressekartoteket. EU-adressekartoteket indeholder institutions koder mm. og har en fast struktur.

3.13.4 Udfordringer og volumen

Udfordringer ...

- Nogle udenlandske adresser er meget lange – for lange til journalsystemet og til rudekuverter.
- Somme tider er udenlandske karaktersæt en udfordring.
- Udenlandske adresser, som er registreret i CPR, og adresser vedr. afdøde - registreres ikke i journalsystem (Acadre), men skal oprettes manuelt.

Volumen:

SUM har ingen opgørelse over antallet af udenlandske adresser / fejl / returpost.

Der er mange udenlandske adresser, der ligner hinanden, derfor er der risiko for dobbeltregistrering. De er derfor meget omhyggelige med, at det er den rette adresse, der benyttes.

3.14 Justitsministeriet - Udlændingestyrelsen (JM/US)

3.14.1 Anvendelse af udenlandske adresser

Udlændingestyrelsen (US) registrerer udenlandske adresser på visse grupper af ansøgere (visumsager og sager vedrørende ophold efter EU-retten samt i få tilfælde i ansøgninger om familiesammenføring hvor der ikke findes en adresse på en dansk reference). Hovedparten af visumsager behandles på de danske repræsentationer.

Processer eller sagsområder:

Adresserne anvendes ved kommunikation med ansøgere. For visumsagernes vedkommende foregår kommunikationen dog via danske eller andre landes repræsentationer i udlandet, der anvender adresseoplysningerne.

Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte:

Adresserne anvendes til kommunikation med ansøgere og skal derfor være korrekte.

3.14.2 Systemoverblik

Adresserne registreres i sagsbehandlingssystemerne.
Kilden til adresserne er ansøgers oplysninger i ansøgningsblanketten.

3.14.3 Standarder og formater

Visum: Komponentbaseret (3 adresselinjer, postnr, by, land)
Ophold efter EU-retten: Adressefelt, land, postnr, by

Udveksling med andre myndigheder:

Oplysningerne i visumsagerne udveksles med Udenrigsministeriet

3.14.4 Udfordringer og volumen

Ikke konstateret udfordringer.

Visumsager i 2012: ca. 105.000 ansøgninger.

Ophold efter EU-retten: ca. 500 ansøgninger i 2012

3.15 Social- og Integrationsministeriet (SIM)

Social- og Integrationsministeriet har svaret følgende (mail d. 22.03.2013 fra Steffen Juul):

I Social- og Integrationsministeriets departement har vi ikke retningslinjer vedrørende udenlandske adresser, og vi har ikke oplevet problemer med anvendelsen af udenlandske adresser.

Vi kan pege på, at Pensionsstyrelsen har en omfattende kommunikation med mennesker rundt om i verden af hensyn til pensionsberegninger, eksport af pension m.v., så hvis I ikke allerede har hørt Pensionsstyrelsen, foreslår vi, at I kontakter Pensionsstyrelsen.

4. Generel vurdering af gevinstpotentiale

Myndighederne har i dag ofte deres egne registreringer af udenlandske adresser. Det betyder, at der er data, der vedligeholdes decentralt og som ofte også kan findes hos andre myndigheder, men som kan være svære at dele, da formater og indhold er forskellige. Der er mange lokale kopier af adressegrunddata. Samlet set resulterer det i et usikkert datagrundlag og risiko for en ineffektiv forvaltning af data.

Hvad registreres udenlandske adresser om:

- Person
 - Danskere i udlandet
 - Bopæl i udlandet
 - Udenlandsrejsende
 - Udlændinge i DK
 - Personer der arbejder eller har arbejdet i Danmark
 - Personer på midlertidigt ophold (f.eks. ferie, studie)
 - Udlændinge (ikke i DK)
 - Personer som har opholdt sig i Danmark og som har optjent ret til dansk pension
 - Personer i dansk virksomhed eller selskab (udenlandsk stifter, bestyrelsesmedlem eller direktør)
 - Læger
 - Udenlandske revisorer
- Virksomhed / organisation / myndighed
 - Udenlandske virksomheder som udfører arbejde i Danmark
 - Ejer skal betale skat og afgifter
 - Ejer skal betale løn, pension mv.
 - Udenlandske virksomheder, der har danske borgere ansat (Afgørelse om lovvalg om International social sikring)
 - Filialer/datterselskaber (kan være i udlandet, men virksomheden skal have en dansk adresse)
 - Filialbestyrer
 - Tegningsberettiget i hovedselskab
 - Udenlandske myndigheder f.eks. Pensionsmyndigheten i Sverige
 - Ambassader
 - Sygehuse
- Ejere af ejendomme i Danmark
 - Ejers bopæl i udlandet
- Andet:

- Danske repræsentationer i udlandet

Potentielle gevinster:

Størstedelen af de nævnte udfordringer vedrører følgende områder:

- **Kommunikation**, f.eks.
 - Orientering om overgang til digital kommunikation kræver, at der haves adresser til at orientere borgere i udlandet.
 - Kommunikation om arbejdsskader
 - Tilsynsreaktioner og administrative bøder (Arbejdstilsynet)
- **Optrævning/inddrivelse**
 - Inddrivelse af skatter og afgifter (SKAT) hos
 - Virksomheder der ikke har dansk adresse og ikke et CVR-nr.
 - Nogle af de 154.000 personer, der har begrænset skattepligt. Det vil sige, at de typisk bor udenfor Danmark, ejer dansk ejendom, har virksomhed i Danmark eller modtager løn, pensionsydelse, bestyrelseshonorarer el.lign. fra Danmark. F.eks. svenskere der arbejder i Danmark, danskere i udlandet mv.
 - Optrævninger (UDK)
- **Udbetalinger**, f.eks.
 - Overskydende skat
 - ATP, feriepenge, SP
- **Returpost** (SKAT, ATP, PENS, UDK, Kommuner) – eksempler (både danske og udenlandske adresser):
 - Mange årsopgørelser, forskudsopgørelser og andre breve fra SKAT
 - 30.000 stk. returpost (ATP)
 - Ca. 1.700 pr. måned –advis om uanbringelig post (Optrævning - UDK)
- **"Detektivarbejde"** (ERST, SKAT, ATP, PENS, UDK, Kommuner, BM)
 - Kontakt til udenlandske myndigheder, ambassader mv
 - Opklare snyd bl.a. Helhedsorienteret kontrol (UDK)

Nogle af de gevinster der blev nævnt af interessenterne:

- Deling af oplysninger myndigheder imellem
- Én datakilde til flere modtagere
- Mulighed for at registrere en borger/lønmodtager, når først vedkommende er fundet.
- Ingen dobbelt indtastning
- Mindske mængden af returpost
- Mindske udgifter til porto
- Nedsætte anvendt tid til håndtering af adresseændringer
- Hurtigere oplysninger om ændret status på dødsfald, civilstand, hjemrejse til DK kan give besparelser
- Spare udviklingsomkostninger
- Mulighed for at følge data over tid
- Bedre data og dermed minimering af ressourcer til databehandling
- Bedre service
- Bedre input til aftagere
- Mere tilfredse interessenter

Bilag: Interviewguide

Baggrund

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) har fået til opgave at gennemføre en analyse af danske myndigheders behandling af udenlandske adresser. Analysen er bestilt af grunddatabestyrelsen på mødet den 20. december 2012. Opgaven har stor bevågenhed i bestyrelsen - og især i DIGST - da den omhandler en stor udfordring for mange myndigheder.

I dag er der ingen fælles vedtagne standarder for udenlandske adresser, hvilket resulterer i problemer og unødige omkostninger i forbindelse med udveksling af data mellem myndigheder/partnerne. Der er i forbindelse med bl.a. udviklingen af CPR-registeret og CVR-registeret behov for at få fastlagt, hvordan udenlandske adresser skal håndteres fremover. Arbejdet er organiseret som en selvstændig arbejdsopgave under delaftale 2 i Grunddataprogrammet under den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2012-2015. Morten Lind fra Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) er projektleder på opgaven, der varetages i samarbejde med Lone Kai Hansen fra Erhvervsstyrelsen. Strand & Donslund er konsulent på opgaven.

Analysen skal kortlægge problemstillingen og dens omfang, herunder de administrative konsekvenser af den nuværende situation og potentialet for forbedringer. Analysen skal udforme en plan, som sikrer, at danske myndigheder fra og med 2014 kan opnå effektiviseringsgevinster og større kvalitet i forvaltningen, når de håndterer udenlandske adresser. Analysen skal skabe et udgangspunkt for en efterfølgende udarbejdelse af en egentlig business case.

Formål med interviewet

Interviewet skal kortlægge problemstillingen og dens omfang, herunder de administrative konsekvenser af den nuværende situation og potentialet for forbedringer.

Rammer for interviewet

Interviewer: Helle Torp Eklund, Strand & Donslund

Varighed: ca. 1 time

Information om den interviewede:

- Navn
- Afdeling
- Stilling/rolle
- Telefonnummer
- Email

Spørgsmål

Nr.	Emne og spørgsmål	Svar
	Anvendelse af udenlandske adresser:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hvad registrerer I udenlandske adresser om? <ul style="list-style-type: none"> ○ Person – f.eks. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Danskere i udlandet ▪ Udlændinge i DK ▪ Udlændinge (ikke i DK) ○ Virksomhed / organisation ○ Ejendom / ejere ○ Andet? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sagsområder / processer <ul style="list-style-type: none"> ○ I hvilke processer/sagsområder anvendes udenlandske adresser? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilken betydning har det, at de udenlandske adresser er korrekte? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Har I forskellige typer af udenlandske adresser? (ejer, bopæl, forsendelse, kontakt mv.) 	
	Problemer med udenlandske adresser:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke udfordringer har I i dag med udenlandske adresser? (typer af problemer) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen (evt. pr. sagsområde) – f.eks. <ul style="list-style-type: none"> ○ Antal sager ○ Antal henvendelser ○ Antal fejl – hvad gøres / omfang ○ Uoverensstemmelser/dobbeltregistreringer ○ Tidsforbrug ○ Driftsudgifter/omkostninger • Eksempler / historier / cases ? 	
	Systemer:	
	<ul style="list-style-type: none"> • I hvilke systemer registrerer I udenlandske adresser? • Hvad er kilderne til de udenlandske adresser (tlf, mail, blanket, elektronisk osv)? 	
	Struktur / format /standarder – udenlandske adresser	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan har I struktureret udenlandske adresser i dag? Fastlagt standarder herfor? • Forskelle ift. Norden, Europa, USA, øvrige? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Struktureret ens i alle systemer / registre/ brugergrænseflader? • Hvis forskelle – hvilke? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Formater for udveksling mellem interne systemer? 	

	<ul style="list-style-type: none">• Formater for udveksling med andre parter/myndigheder? Hvem? Hvilke systemer?• Systemoverblik?	
	Forbedringsforslag:	
	<ul style="list-style-type: none">• Ideer til løsninger?	
	<ul style="list-style-type: none">• Potentielle gevinster?<ul style="list-style-type: none">○ Processer○ Data○ Teknologi○ Organisation	