

# Brugerrejsen

# Flytte til udlandet

December 2020



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# Indhold

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Resumé  | s. 4  |
| 2. Om projektet – Baggrund, scope og metode                | s. 9  |
| 3. Livssituationen – Hvad oplever borgerne i dag? (as is)  | S. 22 |
| 4. Service blueprints – de fire målgrupper (as is)         | s. 30 |
| 5. Guide på borger.dk – ”Når du flytter til udlandet”      | s. 39 |
| 6. Idékatalog – Idéer til at forbedre brugerrejsen (to be) | s. 43 |

Formålet med projektet er, at borgere skal opleve større **overblik og sammenhæng** i brugerrejsen, når deres ærinder går **på tværs** af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at guide de borgere, som flytter fra Danmark, i at håndtere de gøremål, de har i deres relation til Danmark – selvom de ikke længere er bosat her.

Bedre **overblik** og mere **sammenhæng i brugerrejsen** vil hjælpe borgerne til at klare gøremål med det offentlige **rettidigt** og **trygt** til gavn for både borgere og myndigheder.



# Kapitel 1

## Resumé

I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Først introduceres projektets politiske og strategiske forankring.

Dernæst beskrives centrale indsigter fra kortlægningen af brugerrejsen i dag.

Til sidst gives et overblik over 12 idéer, der kan forbedre brugerrejsen.

Resuméet er tiltænkt ledere og medarbejdere, der ønsker en kort indføring i projektets organisering, indsigter og leverancer.

# Baggrund for projektet

## Baggrund

Projektet "Flytte til udlandet" er en del af indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser", der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Arbejdet er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for i alt 11 livssituationer, heriblandt altså for "Flytte til udlandet".

## Formål

Formålet med projektet er, at borgere skal opleve større overblik og sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

## Scope

Projektet ser på danske statsborgere, der flytter fra Danmark. Scopet for brugerrejsen "flytte til udlandet" er primært tiden op til, at borgeren forlader Danmark, hvor fokus er på alt det, man skal gøre og vide i forhold til Danmark. Efter flytningen til det nye land er der også en række gøremål, der knytter sig til de danske myndigheder, og derfor berøres i nogen grad tiden efter ankomsten til det nye land.

## Metode

Brugerrejsen "Flytte til udlandet" er blevet undersøgt med en service design-tilgang. Først er borgernes oplevelse i livssituationen blevet afdækket gennem 13 interviews med borgere ved hjælp af kvalitative metoder og workshops med offentlige myndigheder. Det er blevet kortlagt, hvordan borgere oplever brugerrejsen i dag (as is), samt hvilke udfordringer de møder (pains). Med afsæt i denne viden om borgernes kontaktpunkter og pains er brugerrejsen blevet kvalificeret i samarbejde med relevante offentlige myndigheder.

Dernæst har de relevante offentlige aktører i fællesskab givet deres bud på hvilke idéer, der kan afhjælpe udfordringer og skabe grundlag for en bedre brugerrejse. Arbejdet er tilrettelagt ud fra en fællesoffentlig brugerrejsemodel (se side 19), der gennem samskabelse og involvering gør det muligt at skabe en mere sammenhængende brugerrejse for borgerne.

## Projektgruppen

KL, Skattestyrelsen, Aarhus Kommune,  
Københavns Kommune, ATP/Udbetaling Danmark  
og Digitaliseringsstyrelsen.

## Leverancer

Projektets leverancer er:

- 1) En guide på borger.dk, der giver overblik og guider borgeren i livssituationen.
- 2) Rapport
  - a) Afrapportering og analyse af brugerrejsen indeholdende indsigter om borgernes oplevelser i dag.
  - b) Et idékatalog med 12 idéer til at skabe en mere sammen-hængende digital brugerrejse. Et eventuelt videre arbejde med idéerne kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.
- 3) Etablering af fælleoffentlig projektgruppe, der mødes løbende – også efter projektets afslutning.

# Hvad oplever borgere i dag?

Det er en stor beslutning at flytte fra Danmark til et andet land. Flere af informanterne forbinder det, at de forlader et velkendt sikkerhedsnet af fx skoletilbud, sygesikring, dagpengere og hjælp generelt fra danske myndigheder, med et tab af kontrol. De føler, at de står uden for det danske system og er helt på egen hånd.

At flytte til udlandet er en følelsesmæssigt udfordrende situation

Komplicerede regler og begreber skaber utryghed

Manglende overblik over handlingskonsekvenser

Når man flytter til udlandet, er der frister, skatteregler, begreber med videre, som borgerne skal forholde sig til, og som vil variere alt efter den enkeltes situation. Interviewundersøgelsen viste, at det var forskelligt, hvordan informanterne løste deres udfordringer.

De fleste af de interviewede borgere oplever, at selvbetjeningsløsningen til at flytte til udlandet er nem at bruge. Det er dog ikke nemt at gennemskue konsekvenserne efter brug af løsningen. Det kommer bag på flere, at man mister sin stemmeret til folketingsvalg, og at der er ydelser, som ikke følger med eller bliver nedsat.

Flere af informanterne i interviewundersøgelsen ville have tilpasset varigheden af deres udlandsophold, eller de ville have undersøgt mange flere regler og stillet andre spørgsmål til myndighederne, inden de tog afsted, hvis de havde vidst, hvad konsekvenserne havde været.

De u hensigtsmæssigheder eller problemer (også kaldet pains), som borgerne oplever i brugerrejsen, kan opsamles i fire centrale problemstillinger:

## Overblik over konsekvenser

Manglende overblik inden afrejse gør det svært at planlægge.

## Skal jeg melde udrejse?

Svært at vide, om man skal melde udrejse, hvis man er væk under seks måneder og ikke har bolig i Danmark.

## Kommunikation og kanalskift

Flytning til udlandet indebærer kontakt på tværs af myndigheder og mange kommunikationskanaler.

## Boligbegrebet

Begrebet bolig har forskellige betydninger på tværs af myndigheder.

## Projektgruppen

Ved at anvende service design som metode tager projektet sit afsæt i borgerens situation.

Vidensindsamlingen og analysen begynder således ude ved borgerne og deres konkrete oplevelser. Det betyder, at myndigheder og private aktører sætter sig i borgerens sted, når de skal forbedre brugerrejsen.

# Guide: Når du flytter til udlandet

## Projektets hovedleverance

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for borgere, der flytter til udlandet. Formålet med guiden er at binde den tværgående brugerrejse bedre sammen, så borgerne oplever en større grad af overblik og sammenhæng.

### Behov for ét samlet overblik

Guiden skal hjælpe borgere med deres ærinder i forbindelse med planlægningen samt anmeldelsen af flytningen til udlandet. Den vil fungere som et overblik, der samler og formidler væsentlig information, gøremål og deadlines. Guiden vil have en vejvisende funktion og lede borgerne til de rette selvbetjeningsløsninger og til de rette myndigheder, der vil formidle uddybende information og handlingsanvisninger.

### Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

Den primære målgruppe for guiden er borgere, der flytter til udlandet. Guiden henvender sig både til borgere, der flytter fra Danmark i over og under seks måneder. Guiden omhandler typiske målgrupper som borgere, der skal arbejde i udlandet, børnefamilien, folkepensionisten, den unge, der skal studere eller i praktik i udlandet og den rygsækreisende.

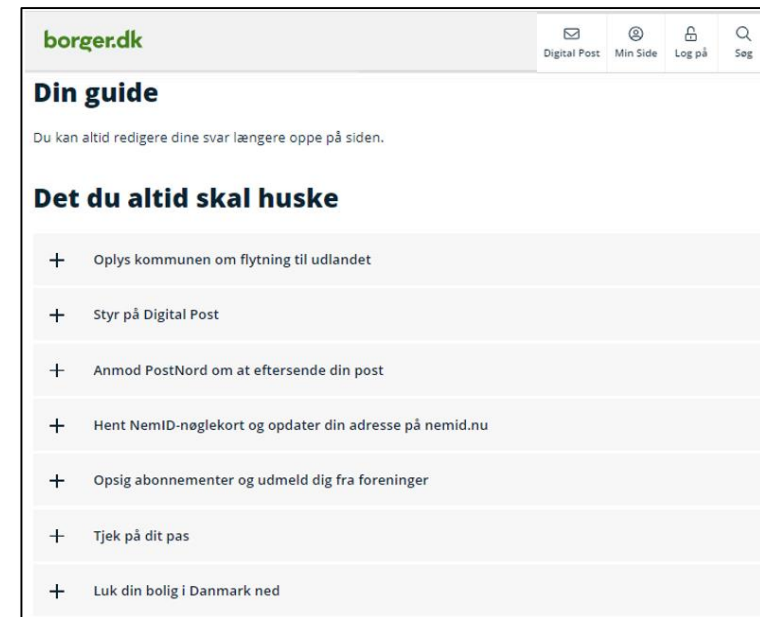
Guiden behandler desuden de generelle spørgsmål, som går på tværs af målgrupperne, og som de fleste borgere skal forholde sig til uafhængigt af deres situation.

### Guidens afsendere

KL, Skattestyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

### Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kan de kontakte den rigtige aktør første gang.
- Myndighederne oplever at få færre tilbageløb og færre eller mere kvalificerede supportopkald generelt.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede borgere bedre.



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide kan findes på [www.borger.dk/narduflyttertiludlandet](http://www.borger.dk/narduflyttertiludlandet)

# Idékatalog

Følgende 12 idéer til at forbedre brugerrejsen er identificeret i projektet og samlet i et idékatalog. Et eventuelt videre arbejde med idéerne kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.

## Idé 1:

Tidlig hjælp til "det med skat"

Øget fokus på at få tidlig hjælp til "det med skat" via flere kommunikationskanaler

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere misforstår komplicerede begreber og træffer beslutninger uden at kende konsekvenserne.

## Idéområde 2:

Mere sammenhængende selvbetjening ved udrejse

2A: Digitalisér blanket 04.029 og giv en digital kvittering

2B: Begrebsharmonisér udvalgte ord

2C: Udvalgte integrationer

2D: Én fælles løsning

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere oplever manglende sammenhæng, uensartet digitaliseringsgrad og at skulle afgive samme informationer flere gange, når de melder udrejse.

## Idéområde 3:

Gør det nemt at opdatere udenlandsk adresse

3A: Brug "leveattest" som anledning til at tjekke adresse

3B: Brug andre kontaktpunkter som anledning til at tjekke adresse

3C: Mind borgeren om at tjekke og opdatere adresse

3D: Ny selvbetjening til borgere, der skal opdatere adresse

3E: Gør det lovpligtigt, og udpeg ansvarlig myndighed

Hvad oplever borgerne i dag?  
Det er uklart hvorfor, hvordan og hvor, de skal opdatere deres udenlandske adresse.

## Idé 4:

Sundhedskortet viser, om det giver adgang til behandling i Danmark

Se på appen og Mit overblik, om dit sundhedskort er aktivt

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere, der bor i udlandet, men er på ferie i Danmark, tror, at deres sundhedskort giver adgang til fx at gå til lægen i Danmark.

## Idé 5:

Alternativ kommunikation i guiden "Når du flytter til udlandet"

Andre kommunikationsformer i borger.dk-guiden

Hvad oplever borgerne i dag?  
Meget skriftlig information og svære begreber





# Kapitel 2

Om projektet –  
baggrund, scope,  
organisering og metode

I dette afsnit præsenteres det politiske og styringsmæssige ophæng for projektet efterfulgt af baggrund, scope og organisering.

Desuden beskrives den metode, der er anvendt i projektet. En metode, der tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.

# Baggrund og formål

## Livssituationen – at flytte fra Danmark

Ifølge Danmarks Statistik flytter cirka 20.000 danske statsborgere hvert år fra Danmark for at opholde sig i udlandet i over seks måneder. Er man væk i mere end seks måneder, skal udrejsen meldes til de danske myndigheder, og borgeren betragtes som fraflyttet Danmark. Derudover flytter mange borgere også til udlandet for at bo i en kortere periode end seks måneder. De betragter ofte også deres rejse som en reel flytning. Desuden er der borgere, der ikke opfatter deres udenlandsrejse som en reel flytning, men fordi de rejser i over seks måneder, vil det have konsekvenser for blandt andet deres sociale sikring, og derfor bør de kontakte de danske myndigheder for at sikre sig, at de ikke bliver negativt overrasket økonomisk.

Når en borger forlader Danmark og rejser til et andet land, er der flere gøremål, der følger med. Forholdene i Danmark skal afvikles – boligen skal sælges eller udlejes, forsikringerne skal ændres, kørekortet skal opgraderes til et internationalt kørekort osv. Derudover er der en række gøremål, der knytter sig til det nye land, borgeren skal bo i. Hvordan ser økonomien ud? Hvilke ydelser kan tages med fra Danmark? Og hvad med social sikring?

Livssituationen består af praktiske gøremål, men kan også være en følelsesmæssig rutchebanetur – forventningsglæde over at have fået et nyt job i et nyt land, bekymringen over at flytte hele familien om på den anden side af jorden eller følelsen af frihed over at tage rygsækken på og lukke døren til den lejlighed, man ved, man ikke ser det næste år. At flytte til udlandet er en stor livsbegivenhed, da en del af identiteten for mange borgere er bygget op om netop dét at være dansker. Det kan opleves utrygt at forlade livlinen og sikkerhedsnettet i Danmark – og for nogle beskrives situationen som, at ”navlestrengen klippes”.

## Formål

Formålet med projektet er, at borgere skal opleve større overblik og sammenhæng i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Projektet fokuserer på borgerens forhold til Danmark.

## Politisk ophæng

Projektet har sit politiske ophæng i Digitaliseringspagten, indgået marts 2019 og genbekræftet i aftaler om kommunernes og regionernes økonomi for 2020. Her blev det aftalt, at borgere i 11 udvalgte livssituationer skal opleve en mere sammenhængende digital service på tværs af myndigheder.

## En guide til danske statsborgere, der flytter fra Danmark

I Digitaliseringspagten er "Flytte til udlandet" en af de livssituationer, der skal gøres mere sammenhængende. Det blev desuden aftalt, at der skal udvikles en guide på borger.dk for at skabe overblik og sammenhæng for borgerne.

Denne rapport er en afrapportering af den gennemførte analyse og indeholder et idékatalog med idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse for borgerne.

## Projektgruppen

Arbejdet er et resultat af et tæt samarbejde mellem KL, Skattestyrelsen, Aarhus og Københavns Kommune, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen – faciliteret af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen.

# Scope

## Kortlægning af brugerrejsen

Når man som dansk statsborger vælger at rejse fra Danmark og bosætte sig i udlandet for en kortere eller længere periode, er der nogle gøremål, man skal have styr på. Det gælder både i relationen til den danske stat og i relationen til private aktører i Danmark.

Derudover er der gøremål, der er helt specifikke for den situation, borgeren befinder sig i. Rejser man ud som studerende et semester? Tager man sin computer under armen og arbejder freelance, mens man besøger en række lande? Tager man afsted som familie – og måske med et kæledyr?

Hvordan brugerrejsen ser ud for den enkelte borger, er i høj grad påvirket af en række af de omstændigheder, borgeren befinder sig i. Det er særligt:

- Formålet med flytningen: arbejde, studie, pension, rygsækrejse
- Familieforhold
- Tidsperioden i udlandet
- Bolig- og adresseforhold i Danmark
- Destinationen for opholdet

Projektet kortlægger med afsæt i de oplistede faktorer de gængse "hovedveje", borgerne oplever, når de flytter fra Danmark med fokus på alt det, man skal gøre og vide i forhold til Danmark.

## Faserne – hvornår begynder og slutter brugerrejsen?

Scopet for brugerrejsen "flytte til udlandet" er primært tiden op til, borgeren forlader Danmark. Efter flytningen til det nye land er der også en række gøremål, der knytter sig til de danske myndigheder, og derfor spænder brugerrejsen over tiden op til afrejse og i nogen grad tiden efter ankomsten.

I de tilfælde, hvor der ved udrejsen fra Danmark bør kommunikeres om vigtige gøremål for borgerne, som berører opmærksomhedspunkter, når man rejser hjem til Danmark igen, har projektet også berørt dette.

## Opholdets varighed

Man skal som dansk statsborger anmelde sin flytning til udlandet til de danske myndigheder, hvis opholdets varighed overstiger seks måneder. Projektet ser som udgangspunkt på den gruppe borgere, der er væk i mere end seks måneder.

Dog er scopet ikke udelukkende på denne gruppe, da flere borgere oplever det som en reel flytning fra Danmark, når de fx bor og arbejder eller studerer i udlandet i fem måneder. Derfor indgår flytninger på under seks måneder også i den brugerundersøgelse, der udarbejdes i projektet.

## Afgrænsning

Projektet fokuserer på danske statsborgere, der flytter fra Danmark. Udenlandske statsborgere, der flytter til og fra Danmark, er målgruppe for en anden af de 11 brugerrejser, "Flytte til Danmark"\*. Derfor udelades målgruppen i scopet for dette projekt.

Kortlægningen af brugerrejsen vil fokusere på den relation, borgeren har til Danmark. Det gælder både inden flytningen såvel som i starten af den nye hverdag i det nye land. Derfor vil undersøgelsen ikke gå ind i de specifikke gøremål, borgerne skal udføre i relationen til det nye land, de flytter til.

Overgangen fra at bo i Danmark og det nye land har uundgåeligt en snitflade til forholdene i det nye land, men projektet har ikke til formål at arbejde med de udfordringer (pains), borgeren oplever i det nye land – formålet er at forbedre brugerrejsen i relation til Danmark.

\* Læs mere på [www.digst.dk/flyttetildanmark](http://www.digst.dk/flyttetildanmark)

# Brugerrejsens tre faser

## Forberedelse til flytning



Forbered flytning



Anmeld flytning i selvbetjeningen på borger.dk



Afrejse fra Danmark

## Ankomst til nyt land



Økonomi



Farvel til danske rettigheder (sundhedskort, stemmeret etc.)



Kontakt Skattestyrelsen



Private aktører

## På vej mod ny hverdag



Fremtidig økonomi



Nye love og regler

# Målgrupper

For at kortlægge den brugerrejse, borgerne oplever, når de flytter fra Danmark, fokuserer projektet på "hovedvejene" (forstået som de typiske forløb, som borgerne oplever og dermed de mest gængse gøremål, borgerne skal tage stilling til). Derfor fokuserer projektet på nogle af de typiske målgrupper, som borgere, der flytter fra Danmark, groft sagt kan inddeles i.

## Arbejde i udlandet

Mange danskere tager til udlandet for at arbejde. Nogle bliver udstationeret og får hjælp af deres arbejdsplads til at komme på plads i det nye land og til at håndtere relationen til fx det danske skattevæsen. Andre danskere tager afsted på egen hånd for at begynde nyt job eller gå på jagt efter et. Denne gruppe skal typisk selv stå for eksempelvis visum, arbejdstilladelse, social sikring og skat.

## Børnefamilie

En anden relevant gruppe er børnefamilierne. Ifølge Danmarks Statistik er 15 pct. af de danskere, der udvander i mere end seks måneder, 30-39 år, mens børn i aldersgruppen 0-9 år udgør 11 pct., og børn mellem 10-19 år udgør 15 pct. Tallene afspejler sandsynligvis, at børnene rejser med deres forældre. Disse udlandsophold kan fx være i forbindelse med arbejde i udlandet – herunder udstationeringer, hvor en eller flere forældre sendes ud af en dansk arbejdsplads. I denne situation skal der tages stilling til skole- og institutionspladser til børnene, mens der også er ydelser fra Danmark, der bortfalder.

## Folkepensionist

De ældre borgere, der flytter til udlandet, udgør ikke en særlig stor del af den samlede målgruppe. Blot 744 borgere, altså ca. fire pct. af de danskere, der udflyttede i 2019, var over 60 år gamle (Danmarks Statistik). Antallet af danske folke- og førtidspensionister i udlandet er dog stigende, således at der i 2018 samlet set var 57.500 borgere (ATP), der boede i udlandet med deres folke- eller førtidspension. På grund af den stigende volumen og de mange forskellige ydelser og regler på området er folkepensionisten også en del af projektets undersøgelsesområde.

## Den unge – studie eller praktik i udlandet

Unge er velrepræsenteret i statistikken over flytninger på mere end seks måneder fra Danmark. De unge mellem 20-29 år udgør hele 40 pct. af udvandringerne. Flytningerne sker typisk i forbindelse med et studie- eller praktikophold i udlandet. Det kan være studerende på erhvervsuddannelser eller videregående uddannelser, der enten tager en hel uddannelse eller dele af en uddannelse i udlandet. I den forbindelse skal de unge ofte tage stilling til bolig i Danmark og i udlandet, ansøgninger til den nye uddannelsesinstitution, godkendelse af fag, SU, legatansøgninger og lignende.

## Rygsækrejsende

Nogle danskere forlader Danmark for at tage på en rejse rundt i verden i en længere periode. Det kan fx være for at tage på en ferierejse, arbejde som "digital nomade"\* , yde frivilligt arbejde eller tage på højskole.

Det er ikke altid, denne del af målgruppen opfatter sig selv som værende flyttet ud af Danmark, da de ikke har en fast adresse i udlandet, men rejser fra destination til destination. De er ofte ikke klar over, at hvis de forlænger deres rejse til at vare mere end seks måneder, kan det få konsekvenser for deres sociale sikring og lignende. De ved ikke altid, at de bør gå i dialog med de danske myndigheder undervejs eller inden deres afrejse.

## På tværs af målgrupper – det generelle

Fælles for alle målgrupper er de generelle gøremål, de fleste borgere skal forholde sig til uafhængigt af deres situation.

Det kan fx være bankforhold, opsigelse og oprettelse af abonnementer og forsikringer, social sikring, afvikling af bolig i Danmark, få styr på det med skat, telefonabonnement og ydelser fra Danmark.

\* En digital nomade er en person, der arbejder digitalt uden fast bopæl.

OBS

Nogle borgere oplever, at de flytter fra Danmark, også selvom deres flytning varer under seks måneder

# 20.127 udrejser pr. år

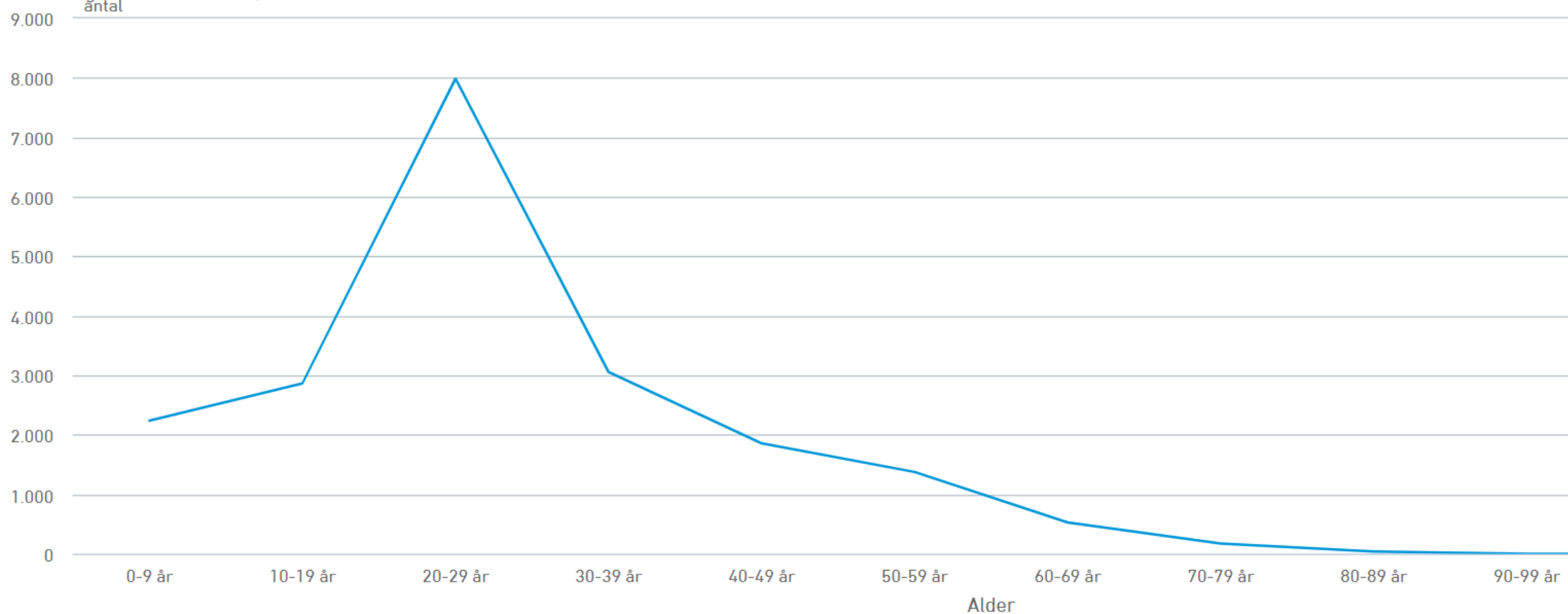
Antal borgere med dansk statsborgerskab, der rejste ud af Danmark i mere end **seks måneder** i 2019 ifølge Danmarks Statistik

# De unge voksne udrejser oftest

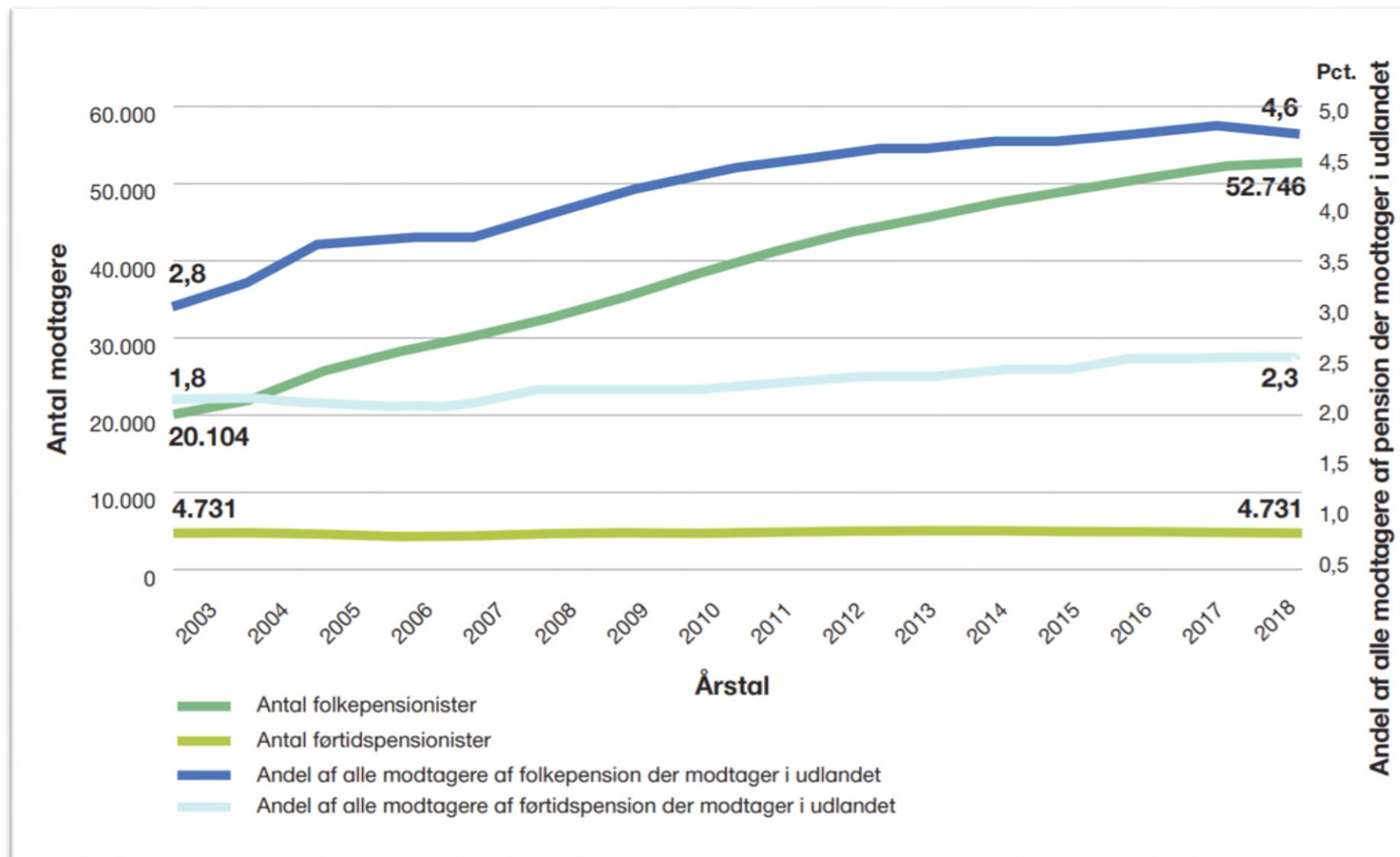
1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Service blueprint
5. Guiden
6. Idékatalog

## Udvandring

Statsborgerskab: Danmark | Tid: 2019:



# Flere og flere modtager dansk pension i udlandet



Kilde: ATP, Faktum nr. 189, august 2019 (<https://www.atp.dk/vores-opgaver/atp-livslang-pension/pensionsanalyser/nyhedsbrevet-faktum/189-flere-og-flere-modtager>)



## Hvor udvandrer borgerne fra?

Udvandringen sker oftest fra de største kommuner. De fire største kommuner Københavns Kommune, Aarhus Kommune, Odense Kommune og Aalborg Kommune står for over **40 pct.** af den samlede udvandring. Herunder står Københavns Kommune alene for **23 pct.**

## Hvor rejser de hen?

Udvandring til vestlige lande udgør størstedelen af rejserne. Hele **65 pct.** af borgerne rejser til vestlige lande, hvoraf Sverige, USA, Storbritannien, Tyskland, Spanien og Norge i den nævnte rækkefølge udgør størstedelen. Færøerne og Grønland regnes som kategorier for sig selv og modtager henholdsvis **9 pct.** og **5 pct.** af de danske borgere. Derudover rejser **17 pct.** til ikke vestlige lande.

## Hvor gamle er de?

Borgerne, der rejser ud, er relativt unge. **90 pct.**, svarende til ca. 18.000 borgere, er under 50 år, når de rejser fra Danmark. Den største gruppe er de **20-29-årige**, der udgør **40 pct.** af udvandrerne, mens de **30-39-årige** står for **15 pct.** Desuden udrejser **11 pct.** i aldersgruppen 0-9 år og **15 pct.** i gruppen 10-19 år, hvoraf en stor del sandsynligvis er børn af borgerne mellem 20 og 39 år.

## Hvor mange pensionister bliver boende i udlandet?

Andelen af borgere, der modtager folke- eller førtidspension i udlandet, er stigende, og i 2018 var antallet **57.500 borgere\***.

\* Tallet er dog ikke udelukkende danske statsborgere.

# Organisering og governance

Projektet "Flytte til udlandet" er organiseret i tre niveauer: projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation).

## Projektgruppen

Projektgruppen består af deltagere på medarbejderniveau. For det første består dette lag af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen, der har ansvaret for at planlægge, udføre og drive arbejdet frem med udgangspunkt i en fællesoffentlig brugerrejsemodel (se næste side), blandt andet med ansvar for projektledelse, service design og kvalitativ vidensindsamling. Herudover deltager medarbejdere fra de relevante myndigheder i projektgruppen. De deltager blandt andet i workshops, i en række arbejds møder, er i løbende dialog med projektteamet og yder faglig kvalificering og koordinering internt i egen organisation.

## De projektnære beslutningstagere – reviewgruppen

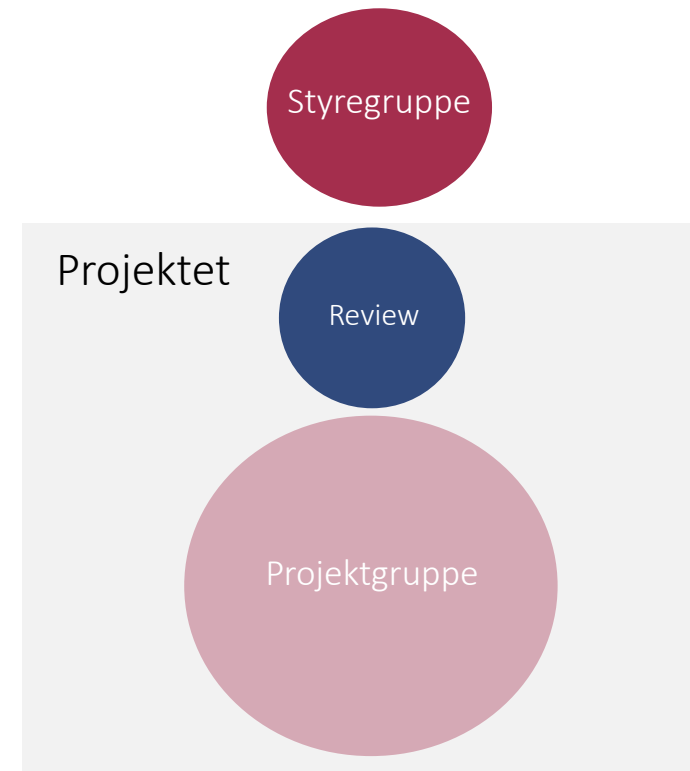
De projektnære beslutningstagere er deltagere på chefniveau eller medarbejdere med beslutningsmandat. Deres rolle er at sikre fremdrift i projektet ved at tage beslutninger om projektets scope og foretage en kvalificering af idéer. De projektnære beslutningstagere deltager på et kick off-møde samt tre reviewmøder undervejs i projektet.

## Følgende myndigheder har deltaget i projektet

- KL
- Skattestyrelsen
- Københavns Kommune
- Aarhus Kommune
- ATP/Udbetaling Danmark
- Digitaliseringsstyrelsen

## Styregruppen

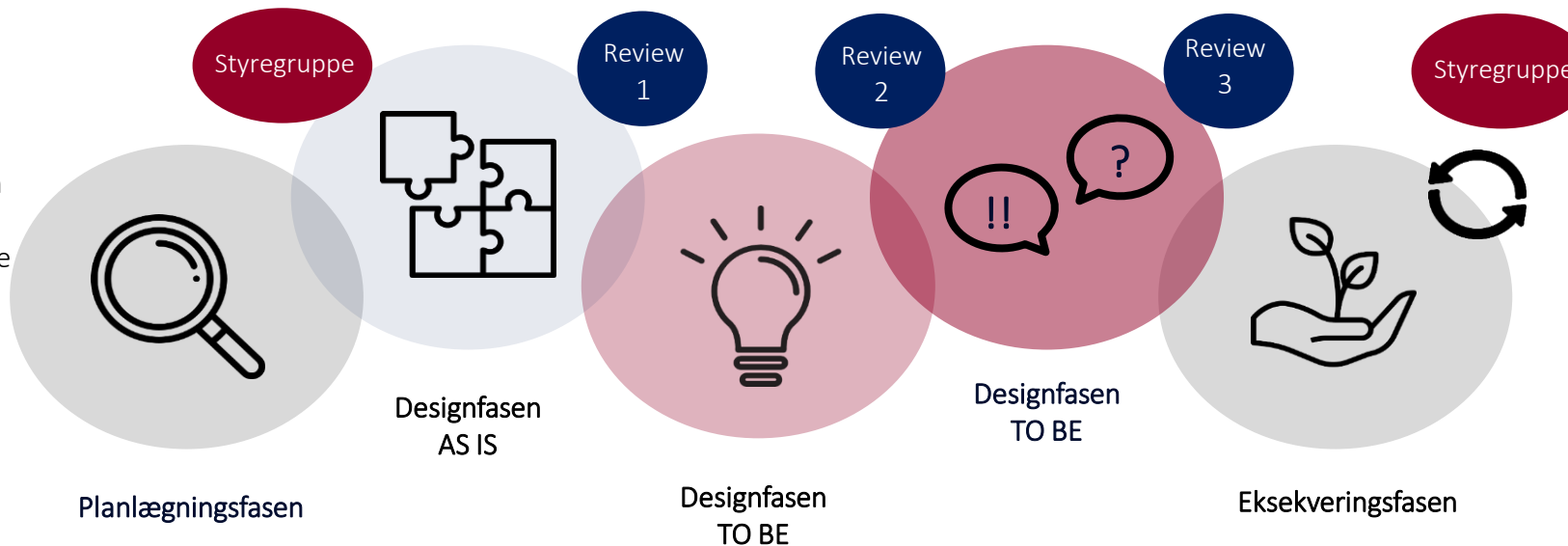
Projektet refererer til Styregruppen for digital kommunikation (Digitaliseringspagten). Styregruppen træffer beslutning om igangsættelse og afslutning af projektets designfase og orienteres efterfølgende om offentliggørelse af rapport og lancering af guide og eventuel videreudvikling af guidefunktionalitet. **Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.**



Projektet "Flytte til udlandet" er tilrettelagt efter en fællesoffentlig brugerrejsemodel, der bygger på servicedesign som metode. Modellen anvendes i arbejdet med de 11 brugerrejser, der indgår i indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser" i digitaliseringspagten.

**Implementering:** Projektgruppen vil løbende vedligeholde og videreudvikle guiden. Et eventuelt videre arbejde med idéerne fra idékataloget vil blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning om det. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det besluttes i Styregruppen for digital kommunikation.

**Fase 1: Planlægningsfasen.** Her udarbejder projektteamet den første desk research, foretager en håndfuld indledende brugerinterviews samt giver første bud på en kortlægning af brugerrejsen. På dette tidspunkt bliver de relevante myndigheders deltagelse i projektet aftalt.



**Fase 2: Designfasen – AS IS.** Designfasen består af tre dele, hvoraf den første fokuserer på *as is*. For at afdække, hvordan verden ser ud i dag, foretager projektteamet en interviewundersøgelse. Undersøgelsen fungerer som afsæt for at udlede pains og scenarier. Derudover kommer viden om det enkelte myndighedsområde også i spil gennem løbende dialog, blandt andet ved *as is*-workshops og fællesoffentlige arbejdsdage.

**Fase 2: Designfasen – TO BE.** I de næste to dele skiftes der fokus til *to be*. Her undersøges, hvordan man kan imødegå de pains, borgerne oplever. Sammen med myndighederne afholder projektteamet *to be*-workshops, hvor deltagerne udvikler idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse. Efterfølgende bliver idéerne videreudviklet og kvalificeret i projektet med input fra borgere og myndigheder. Efter hver del af designfasen bliver der afholdt et reviewmøde med de projektnære beslutningstagere.

**Fase 3: Eksekveringsfasen.** I eksekveringsfasen bliver der udviklet og brugertestet en guide på borger.dk på baggrund af den viden, der er genereret i projektet. Derudover bliver en rapport inklusiv idékatalog offentliggjort.

# Vidensindsamling

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Service blueprint
5. Guiden
6. Idékatalog

**Dybdegående interviews:** Der er i projektet gennemført 13 interviews af borgere, der har erfaring med at flytte til udlandet. Fokus for alle interviewene var informanternes oplevelser op til flytningen og deres gøremål i Danmark.

De 13 borgeres rejser fordelte sig over i alt otte lande – både i og uden for Europa. Varigheden af informanternes ophold var over seks måneder. Desuden blev rejser med og uden børn og kæledyr dækket. Informanterne, vi talte med, var pensionister eller borgere, der havde arbejdet, studeret eller været i praktik i udlandet. Interviewene foregik på et tidspunkt, hvor langt de fleste var hjemsendt pga. COVID-19, og de foregik derfor alle over Skype.

**Metode:** Interviewene, der blev afholdt med de 13 borgere, var semistrukturerede. Det var en metodisk beslutning at styre interviewene om borgernes oplevelser med specifikke kontaktpunkter i brugerrejsen, men samtidig være åbne og eksplorative.

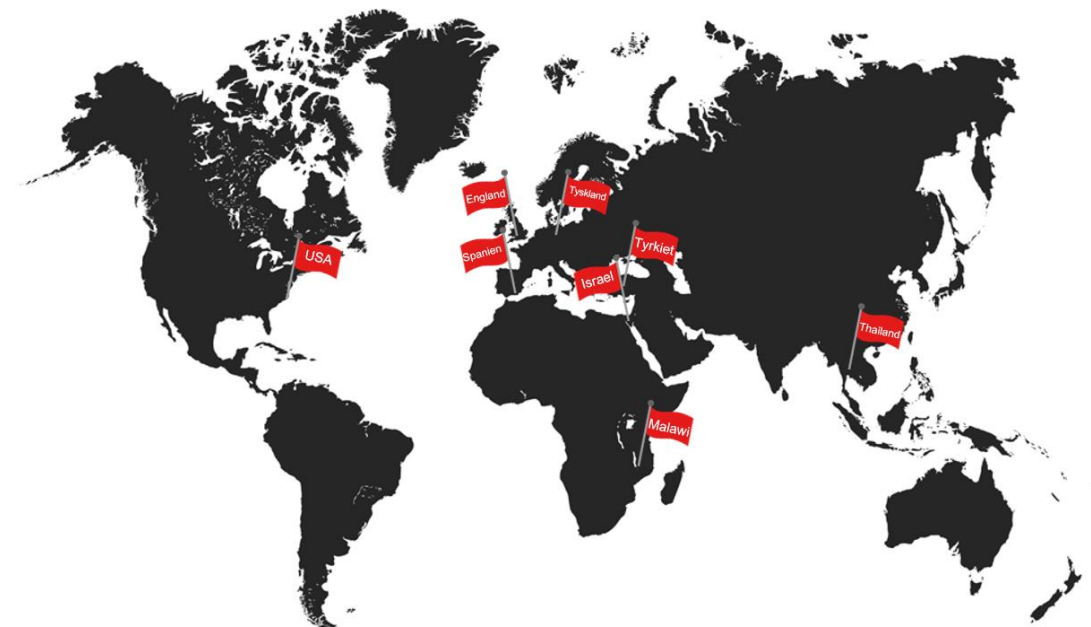
For at hjælpe borgerne med at huske livssituationen blev der anvendt såkaldte prober. Prober kan være med til at fremprovokere tanker og hjælpe med at sætte ord på og huske erfaringerne. I dette tilfælde var proben en refleksionsøvelse, hvor informanterne skulle sætte ord på og sortere en række emner (fx forskudsopgørelse eller sundhedskort) og give dem farver efter, hvor "svære" eller "nemme" de var. Det hjalp de interviewede borgere til at blive konkrete og dvæle lidt længere ved nogle specifikke oplevelser og emne.

**Samarbejde med myndigheder i en projektgruppe:** Projektdeltagere fra hver relevant myndighed i brugerrejsen har løbende deltaget i arbejdet. Hovedaktiviteterne har været fællesoffentlige arbejds møder samt as is- og to-be-workshops. Projektdeltagerne har hver især bidraget med at indsamle viden på deres faglige områder, løbende kvalificeret indsigter og as is-kortlægningen, prioriteret problemstillinger samt kvalificeret og bidraget til idékataloget.

**As is- og to be-workshop:** På to as is-workshops deltog faglige medarbejdere fra KL, Skattestyrelsen, Aarhus og Københavns Kommune og ATP/Udbetaling Danmark. Her blev brugerrejsen, som den er i dag, kortlagt.

På to efterfølgende to be-workshops blev der udarbejdet nye koncepter og idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse. Deltagerne på to be-workshoppen var Skattestyrelsen, Aarhus og Københavns Kommune og ATP/Udbetaling Danmark.

**Kvalificering af guiden og idéer til mere sammenhæng:** I projektets sidste fase er guiden og idéer til en mere sammenhængende brugerrejse blevet kvalificeret gennem brugertests med borgere samt i dialog med de relevante myndigheder.



# Workshop med myndigheder

Her ses billeder fra to kreative online to be-workshops. 17 deltagere fra i alt fem myndigheder idégenererede og udvalgte de bedste bud på forbedringer af brugerrejsen.





# Kapitel 3

Livssituationen:  
hvad oplever borgerne i  
dag? (as is)

I dette kapitel præsenteres en analyse af borgernes oplevelse af at flytte til udlandet.

**De analytiske temaer** er en præsentation af hovedindsigterne fra interviewundersøgelsen med borgere, der har erfaring med livssituationen.

**De centrale pains** beskriver de udfordringer, borgerne møder gennem brugerrejsen, og som projektet skal forsøge at afhjælpe.

**De centrale problemstillinger** beskriver de fire overordnede problemområder i brugerrejsen.

Kapitlet udgør sammen med kapitel 4 det vidensgrundlag, der er blevet anvendt i arbejdet med at udvikle guiden og idékataloget.

## Tre analytiske temaer

På baggrund af interviewundersøgelsen med borgere, der har erfaring med at flytte til udlandet, har der vist sig tre overordnede analytiske temaer.

**Tema #1**  
At flytte til udlandet er en følelsesmæssigt udfordrende situation

**Tema #2**  
Komplicerede regler og begreber skaber utryghed

**Tema #3**  
Manglende overblik over handlingskonsekvenser

## Tema #1

# At flytte til udlandet er en følelsesmæssigt udfordrende situation

Det er en stor beslutning at flytte fra Danmark til et andet land. Særligt de af de interviewede borgere, der rejser ud med børn eller kæledyr, oplever at have meget på spil. Kommer børnene til at trives? Hvilken institution skal vi vælge? Har jeg gjort alt korrekt i forhold til mit kæledyr, så jeg kan tage det med mig?

Flere af de interviewede borgere oplever det som en form for tab af kontrol, at de forlader et velkendt sikkerhedsnet af fx skoletilbud, sygesikring, dagpengeret og hjælp generelt fra danske myndigheder.

”

*Afmelding fra folkeregisteret var nemt, men det var også meget mærkeligt. Det var skræmmende, at det var så nemt at flytte fra landet. Man melder sig ud af sit land – hvor hører du så til henne? Kan jeg godt komme tilbage? Det er den følelse, man sidder med. Der måtte godt være en besked om, at ”vi håber, du kommer tilbage”.*

- Kvinde på 27 år, studerende og bosat i Israel

Kvinden overskred med vilje den fem dage lange frist for at melde flytning til udlandet. Hun havde behov for at "lande ordentligt" i landet, før hun meldte flytning.

De interviewede borgere giver udtryk for, at det er svært at forlade det danske system. Tilhørsforholdet til staten og systemet bliver forbundet med tilhørsforhold til nationen. Og for alle står den nemt gennemførte selvbetjeningsløsning i kontrast til en stor beslutning, som handler om både identitetsmæssig tilknytning og tryghed.



”

*Det var ikke det praktiske, der fyldte. Det var det mentale i at give slip. Vi har det bedste system i Danmark. Det var rigtig svært at tage beslutningen. Det gjorde ondt, da sygesikringskortet ikke virkede mere. Da blev navlestrengen cuttet.*

- Kvinde på 61 år, førtidspensionist og bosat i Tyrkiet



## Tema #2

# Komplicerede regler og begreber skaber utryghed

Når man flytter til udlandet, er der frister, skatteregler, begreber mv., som borgerne skal forholde sig til, og som vil variere alt efter den enkeltes situation. Interviewundersøgelsen viste, at det var forskelligt, hvordan informanterne løste deres udfordringer.

Flere betalte en revisor for at holde styr på det økonomiske – særligt de borgere med en omfattende økonomi med indkomster, aktier, boliger, individuelle pensionsordninger og selvstændig virksomhed.

De borgere, der havde en enkel økonomi, var også udfordrede i at forstå fx skatteregler. Særligt de yngre informanter havde svært ved at gennemskue reglerne på skatteområdet.



Flere af informanterne har ikke en revisor til at hjælpe med deres skattemæssige situation. Det er et svært sprog, der kom til udtryk gennem deres forståelse af begrebet "skattepligt", som nogle antager betyder, at de med 100 procents sikkerhed skal betale skat i Danmark. Ligeledes misforstår flere begrebet "dobbeltskatning".

”

*Det var meget svært at forstå reglerne og forstå, hvor jeg passer ind. Jeg frygter at få et stort skattesmæk ved at flytte fra Danmark. Med skat er det svært at forstå, hvilken kategori, man hører i, og det er svært at forstå det brev, jeg har fået, Jeg har udfyldt blanketten, men nu venter jeg på en eller anden form for afklaring. Jeg ved ikke, om jeg har gjort det rigtigt. Jeg sendte en blanket ind i marts, og jeg har ikke hørt noget siden.*

- Kvinde på 27 år, studerende og bosat i Israel

Kvinden er bekymret for at gøre noget forkert, og hun "frygter" at skulle betale penge tilbage i skat på et senere tidspunkt. Hun mangler en bekræftelse på sin indsendte blanket, og at hun har forstået sin situation rigtigt.

”

*Jeg vidste egentlig godt, at jeg skulle tale med skat, hvis jeg havde nogle indtægter, men det havde jeg jo ikke.*

- Mand på 27 år, rygsækrejsende og bosat i Malawi

Efter at han er udrejst, ringer han til Skattestyrelsen og finder ud af, at han kunne have ordnet flere ting hjemmefra før afrejse, og at han under alle omstændigheder skulle have oplyst Skattestyrelsen om sin situation.

## Tema #3

# Borgerne mangler overblik over handlingskonsekvenser

De fleste af de interviewede borgere oplever, at selvbetjeningsløsningen til at melde flytning til udlandet er nem at bruge. Det er dog ikke nemt at gennemskue konsekvenserne af flytningen. Det kommer bag på flere, at man mister sin stemmeret til folketingsvalg, og at der er ydelser, som ikke følger med eller bliver nedsat.

Et tema, som flere kredser om i forhold til selvbetjeningsløsningen, handler om bopæl. Mange forstår ikke, hvorfor spørgsmålet om bopæl er vigtigt, og hvad konsekvenserne ved at have adgang til en bopæl er.

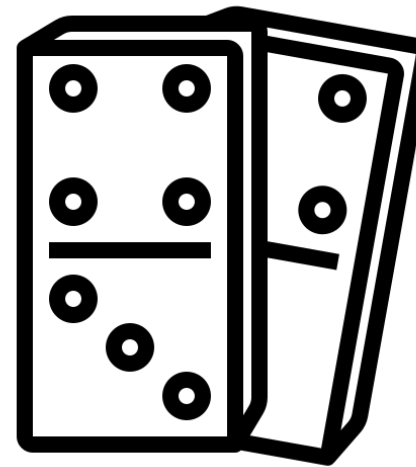
Når der kommer overraskelser om økonomiske forhold, som borgerne ikke kunne have forudset, inden de flytter fra Danmark, opleves det som vanskeligt (og utrygt) at planlægge sin tilværelse i udlandet – hvor langt rækker pengene? Hvor kan jeg bo? Hvad er det for et liv, jeg kan føre for mig selv?

” *Jeg ville gerne have vidst, inden jeg tog afsted, at jeg skal betale skat i Danmark, når jeg også betaler skat i Tyskland, og jeg også har min sygesikring i Tyskland. [...] Det er vigtigt at få bekræftet sin situation, så man ikke får en overraskelse senere.*

- Kvinde på 21 år, der er på praktik i Tyskland

” *Det var hårdt, da jeg fandt ud af, at min førtidspension blev reduceret, fordi jeg valgte at flytte til et land uden for EU. Det var tilfældigt, at jeg fik det at vide i en samtale med en skattemedarbejder.*

- Kvinde på 61 år, førtidspensionist og bosat i Tyrkiet



Flere af informanterne i interviewundersøgelsen ville have tilpasset varigheden af deres udlandsophold, eller de ville have undersøgt mange flere regler og stillet andre spørgsmål til myndighederne, inden de tog afsted, hvis de havde vidst, hvad konsekvenserne havde været.

” *Da jeg først meldte mig fra ét sted i Danmark, blev alt meldt fra automatisk. Det var ligesom dominobrikker, der falder. Jeg fik besked i e-Boks om, at mit CVR var meldt fra[...], at min erhvervskonto lukkede. Det blev tydeligt for mig, hvor godt tingene hænger sammen i Danmark. Skulle jeg gøre noget om, ville jeg have sørget for at være tilkoblet Danmark og sørget for at være i Danmark den tid om året, det ville kræve.*

- Kvinde på 54 år, selvstændig og bosat i Spanien

# Pains

Udfordringer borgerne oplever i mødet med de offentlige, når de går gennem brugerrejsen.

**1** Når jeg melder udrejse i selvbetjeningen "Anmeld flytning til udlandet", er det svært at få et overblik over de konsekvenser, det får. Det finder jeg først ud af på et senere tidspunkt. Nogle af konsekvenserne ved at anmelde udrejse kommer bag på flere borgere. Fx mister man sin stemmeret, ret til børne- og ungeydelse og andre tillæg. Folke- eller førtidspensionen bliver desuden reguleret afhængigt af destinationen. Konsekvenserne bliver tydelige, når borgerne taler med forskellige myndigheder som Skattestyrelsen og ATP/UDK. Eksempelvis fandt en borger, der modtog førtidspension, først ud af, at hendes pension blev sat ned, da hun talte med Skattestyrelsen – efter at hun havde anmeldt udrejse og havde søgt om at få sin pension med hos UDK. En anden borger blev overrasket over, at hun ikke kunne bevare sit CVR-nummer, erhvervskonto i banken og den tilknyttede Mobile Pay-konto. Alle tre lukker automatisk. Det skaber usikkerhed, når det ikke er gennemsigtigt, at nedlukningen af diverse tjenester sker automatisk.

**2** Jeg er i tvivl om, hvordan jeg skal forholde mig til min boligsituation i Danmark, mens jeg er udrejst – hvad betyder det at have "en bolig til rådighed" i Danmark, og hvilke konsekvenser har det for mig? I forhold til boligforhold i Danmark møder borgerne flere formuleringer, der er svære at forstå. I selvbetjeningen "Anmeld flytning til udlandet" bliver man mødt med spørgsmålet om, om man "beholder sin bolig i Danmark". Hos Skattestyrelsen skal man svare på, om man "har en helårsbolig til rådighed" i Danmark. Oplysningen bruges til at afgøre, om borgeren er skattepligtig i Danmark under udlandsopholdet. Borgerne udtrykker, at definitionen af at have en bolig i Danmark er uklar – passer jeg i denne kategori, når jeg har adgang til mine forældres sofa, eller skal jeg have min helt egen bolig? Konsekvensen er, at flere borgere ikke er klar over, hvilken betydning deres boligsituation i Danmark kan have for deres situation.

**3** Det er nemt og hurtigt at bruge selvbetjeningen "Anmeld flytning til udlandet", og det gør mig usikker, fordi det er en stor og vigtig beslutning for mig at "melde mig ud" af mit land. Nogle borgere oplever, at det næsten er *for* nemt og hurtigt at bruge selvbetjening "Anmeld flytning til udlandet". For mange er det en stor beslutning at flytte fra Danmark, og den identitetsmæssige tilknytning til landet bliver ikke afspejlet i, hvor let det opleves at kunne melde sig ud af fællesskabet via selvbetjeningen på borger.dk.

**4** Hvad skal jeg gøre, når jeg flytter fra Danmark i under seks måneder og udlejer min bolig, mens jeg er væk? Nogle borgere har svært ved at finde ud af, hvordan de skal forholde sig, når de er udrejst under seks måneder og ikke fortsat har en bolig i Danmark. En borger strandede i selvbetjeningen "Anmeld flytning til udlandet", hvor der står, at hun ikke skal melde udrejse, fordi hendes ophold i udlandet er under seks måneder – det forudsætter dog, at hun beholder sin bolig i Danmark imens. Hun havde svært ved at finde informationer om, hvad hun skulle gøre, når hun planlagde at udleje sin bolig, mens hun var udrejst.

**5** Der er mange opfattelser af, hvad begreberne vedrørende skat betyder, og derfor handler flere borgere ud fra forkerte antagelser. Flere borgere misforstår, hvad begreberne "skattepligtig" og "dobbeltskatning" betyder. Flere antager, at "skattepligtig" betyder, at man med sikkerhed skal betale skat i Danmark. Nogle opfatter, at "dobbeltskatning" dækker over, at man skal betale fuld skat både i destinationslandet og i Danmark og dermed ender med at betale en meget høj skat. Antagelserne kan have den konsekvens, at borgerne tager beslutninger på et forkert grundlag, selvom de har et ønske om at følge reglerne.

# Pains

Udfordringer borgerne oplever i mødet med de offentlige, når de går gennem brugerrejsen.

**6** Når jeg ringer til Skattestyrelsen fra udlandet, er det dyrt at vente i telefonkø. Jeg kan også ringe fra Skype, men der kan jeg ikke få lov til at komme i kø. Borgere skal ringe og melde udrejse til Skattestyrelsen – helst en uge efter, at de er flyttet til udlandet. For nogle er det en økonomisk udfordring, at det er dyrt at vente i telefonkø til Skattestyrelsen, når man ringer fra udlandet. Man kan også ringe via Skype, men her kan man ikke vente i kø, og man må derfor ringe flere gange, før man kommer igennem. En borger, der modtog offentlig pension, fortalte, at hun skal ringe til Skattestyrelsen en gang om året for at få hjælp til at rette sin årsopgørelse.

**7** Jeg skal vel kun kontakte Skattestyrelsen, når jeg har en indtægt i udlandet, der skal betales skat af? Nogle borgere er ikke klar over, at det også i situationer, hvor man er på rygsækrejse, arbejder frivilligt eller er på højskole i udlandet, er en god idé at kontakte Skattestyrelsen. De tænker, at de kun skal kontakte Skattestyrelsen, hvis de har en indtægt, der skal betales skat af. En borger oplever, at hans bundfradrag har ændret sig, da han kommer hjem efter at have arbejdet frivilligt i nogle måneder. Han havde ikke kontaktet Skattestyrelsen, og det oplever han først konsekvenserne af, når han kommer hjem.

**8** Det var besværligt at oprette mig på danskerlisten, og jeg er stadig i tvivl om, om det fungerer. Flere borgere har problemer med at tilmelde sig danskerlisten og at forstå, hvordan den fungerer, fordi koblingen mellem appen "Rejseklar" og tilmeldingen til danskerlisten er uklar. En borger undrede sig eksempelvis over, at hun godt kunne få notifikationer fra appen, selvom hun ikke havde tilmeldt sig danskerlisten endnu.

**9** Jeg troede, mailen fra Skattestyrelsen om ejendomsskat var spam. En borger fik under sit udlandsophold en mail fra Skattestyrelsen om, at hun skulle betale ejendomsskat. Hun affejede først mailen med girokortet i den tro, at det var en spammail. Først da hendes mand også så på mailen, opdagede de, at det ikke var spam.

**10** Jeg har sendt blanketten om bopælsforhold ind til Skattestyrelsen, men jeg har ikke hørt noget. Jeg bliver i tvivl om, om jeg har gjort noget forkert. Nogle borgere bliver usikre på, om de har gjort det, de skal, når de ikke får en tilbagemelding på den blanket om bopælsforhold (04.029), som de har sendt ind til Skattestyrelsen. Selve blanketten er for nogle svær at udfylde, og det bidrager også til borgernes usikkerhed.

**11** Jeg har været på rejse i længere tid, end jeg først regnede med – hvad skal jeg gøre? Nogle borgere forlader Danmark og regner ikke med, at de skal opholde sig i udlandet i mere end nogle måneder. Men pludselig melder et job, en længere rejse eller en ny kæreste sig på banen, og opholdet ender med at vare mere end seks måneder. Nogle borgere giver udtryk for, at de ikke er klar over, hvad de skal gøre i deres relation til Danmark, når længden på deres udrejse bliver længere end først planlagt.

## Fire centrale problemstillinger

Problemstillingerne samler de pains, borgerne oplever i brugerrejsen.

### #1 Overblik over konsekvenser

Manglende overblik inden afrejse gør det svært at planlægge.

### #2 Skal jeg melde udrejse?

Svært at vide, om man skal melde udrejse, hvis man er væk under seks måneder og ikke har bolig i Danmark.

### #3 Kommunikation og kanalskift

Flytning til udlandet indebærer kontakt på tværs af myndigheder og mange kommunikationskanaler.

### #4 Boligbegreb

Begrebet bolig har forskellige betydninger på tværs af myndigheder.



# Kapitel 4

## Serviceblueprint – borgerens møde med det offentlige (as is)

I det følgende præsenteres fire serviceblueprints, der viser, hvordan borgernes møde med det offentlige kan se ud.

**De fire blueprints** viser fire forskellige borgeres oplevelse af at flytte til udlandet. Blueprintene og de scenarier, de beskriver, er udviklet med henblik på at illustrere variationer af brugerrejsen alt efter borgerens situation og motivation for at rejse fra Danmark. Scenarierne er baseret på viden fra deskresearch og interviewundersøgelsen.

**De fire serviceblueprints består af:**

1. Den studerende, der tager på udveksling
2. Den rygsækreisende, der tager på rundrejse og får job
3. Pensionisten, der tager sin folkepension med til udlandet
4. Børnefamilien, der skal udstationeres

**Et serviceblueprint** giver overblik over de kontaktpunkter, der findes mellem borger og myndigheder i brugerrejsen. Kortlægningen fokuserer på at fremhæve de situationer, hvor borgerne oplever udfordringer. På den måde kan blueprintene også fungere som et afsæt for at finde idéer til at afhjælpe de konkrete udfordringer, brugerrejsen indeholder.



**Josefine, 23 år**

På udveksling

**"Jeg skal på udveksling i Berlin i fem måneder**

**Josefine...**

- giver hurtigt op, hvis begreberne er svære
- løser problemerne hen ad vejen
- får ikke altid spurgt ind, når hun taler med support

**Udrejse i mindre end seks måneder og uden bolig i Danmark**

Josefine får hjælp af sit danske universitet til at få styr på sine fag på universitetet i Berlin og ansøgning om Erasmus-legat. Derudover undersøger Josefine, om hun skal gøre noget med sin sygesikring, mens hun er afsted. Da flytningen nærmer sig, finder Josefine selvbetjeningen "Anmeld flytning til udlandet". Så vidt Josefine forstår, kan man beholde sin adresse i Folkeregisteret, når man rejser i mindre end seks måneder og beholder sin bolig imens. Her møder hun et problem: Hun fremler sin studiebolig, mens hun er afsted. Hun kontakter borgerservice for at få hjælp og bliver til sidst registreret som "uden fast bopæl" i CPR.

Brugerens handlinger

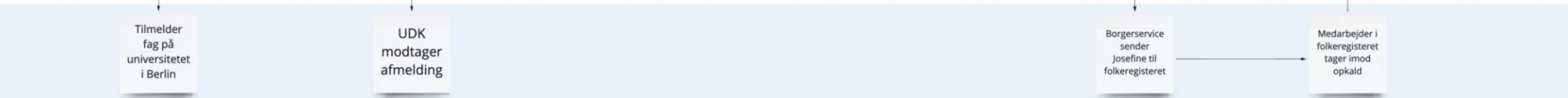


Kontaktpunkter og frontstage

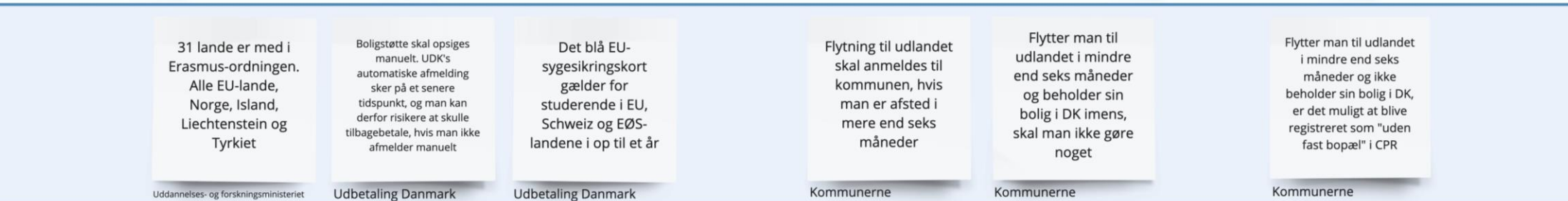


Synlighedslinje

Backstage



Regler



Uddannelses- og forskningsministeriet

Udbetaling Danmark

Udbetaling Danmark

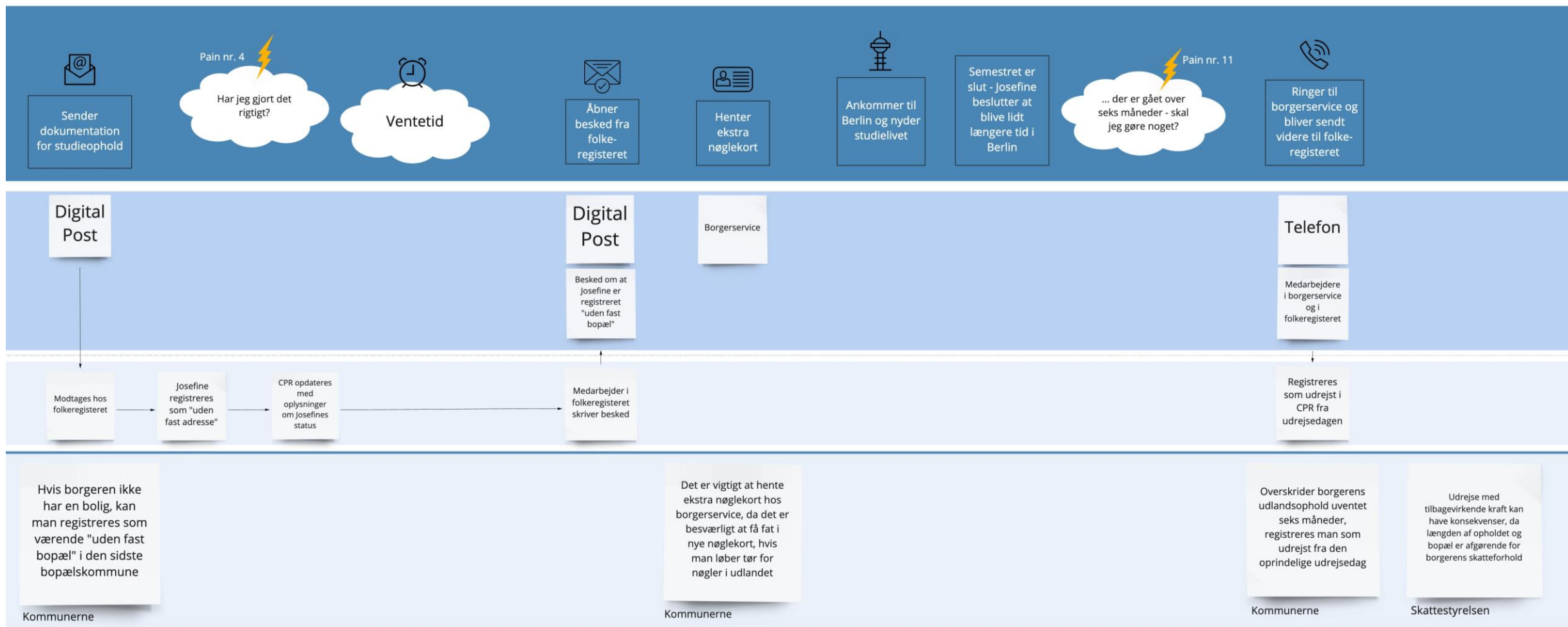
Kommunerne

Kommunerne

Kommunerne

## Flytningen bliver længere end planlagt

Josefine tager til Berlin og tiden flyver afsted. Da semesteret er ved at være slut, er sommervarmen kommet til Berlin. Josefine beslutter sig for at blive boende et par måneder mere, inden hun vender hjem igen. Hun er så heldig, at hendes lejer i Danmark gerne vil blive boende i hende studiebolig. Josefine kontakter igen borgerservice, der hjælper hende, før hun tog afsted. Hun spørger, hvordan hun nu skal forholde sig til sin nye situation. Borgerservice sender hende videre til folkeregisteret, der registrerer hende som udrejst fra den oprindelige afrejsedag.







Thomas, 26 år

På rygsækrejse

"Jeg skal have en pause fra studierne, så jeg har sparet op til at rejse rundt i Asien i otte måneder

### Thomas...

- bliver ikke bremsede af, at noget er svært
- starter altid med at researche online
- spørger altid ind, hvis der er noget, han ikke forstår

### Afsted på rejse og nyt job

Inden Thomas rejser, bor han kortvarigt hos sine forældre. Da Thomas skal melde sin udrejse i selvbetjeningen, har han ikke nogen fast udenlandsk adresse, fordi han skal rejse rundt mellem flere lande. Han angiver sine forældres adresse hjemme i Danmark som kontaktadresse, fordi han tænker, det er smart, at det offentlige har forældrenes adresse. Han er i tvivl om, om han skal skrive, at han "beholder sin nuværende bolig under udrejse", men ender med at sige "ja". Da Thomas planlagte rejse er ved at være slut, får han tilbudt et job hos en engelsk NGO i Indien. Han kontakter Skattestyrelsen for at afklare, hvad han skal gøre.

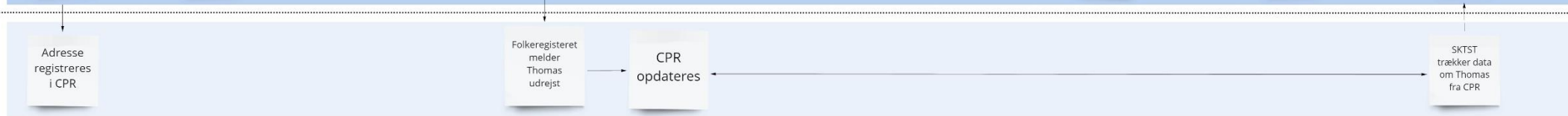
#### Brugerens handlinger



#### Kontaktpunkter og frontstage



#### Synlighedslinje



#### Backstage

#### Regler

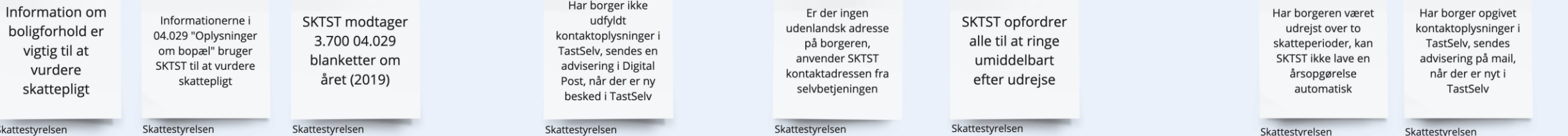
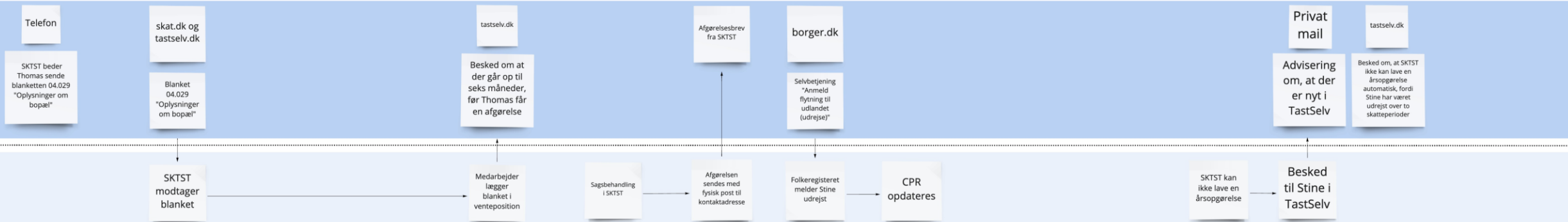
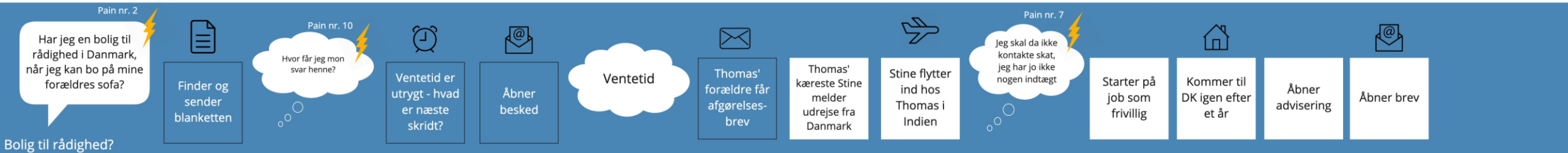


## Hvad skal jeg gøre med skat?

Thomas ringer til Skattestyrelsen for at finde ud af, hvad han skal gøre i forhold til skat og sit nye job. Thomas mener ikke, at han har en bopæl i Danmark, men han er også i tvivl om, hvad det egentlig betyder at "have en bolig til rådighed" - kan det være en sofa hos mor og far? Han udfylder en blanket, og så tager Skattestyrelsen stilling til sagen. Da blanketten er sendt, bliver Thomas usikker, fordi han ikke hører noget. Skal han vente til næste årsopgørelse med at finde ud af, om han har fået et skattesmæk?

## Stine flytter ind

Thomas' kæreste, Stine, flytter sammen med Thomas og får et job som frivillig engelsklærer på en indisk skole. Hun anmelder sin flytning i selvbetjeningen. Hun tænker ikke over at kontakte Skattestyrelsen, fordi hun ikke har en indkomst, der skal betales skat af. Da hun kommer hjem til Danmark, kontakter Skattestyrelsen Stine, fordi de ikke kan lave hendes årsopgørelse automatisk.





**Jørgen, 68 år**

Folkepensionist

*"Jeg har længe overvejet at flytte til Tyrkiet, fordi det vil gavne mit helbred"*

### Jørgen...

- udfører gerne selv gøremål online
- har tiltro til, at problemerne nok skal løse sig
- føler tilknytning til DK og det danske system

### Styr på folkepensionen

Jørgen sikrer sig, at han kan få sin pension med til Tyrkiet. Han bruger selvbetjeningen "Oplys om flytning eller hjemkomst fra udlandet for folke- og førtidspensionister" på borger.dk til at give Udbetaling Danmark besked om, at han ønsker at flytte. Derudover undersøger han, hvordan han er stillet i forhold til pensionstillæg og sygesikring. Da der er styr på pensionen, er det med våde håndflader, at Jørgen melder udrejse. Jørgen kontakter Skattestyrelsens support for at finde ud af, om han skal gøre noget med skat. Her går det op for ham, at hans folkepension bliver sat ned, fordi han rejser til Tyrkiet, der ikke er et EU-land eller har en særlig aftale med Danmark.

#### Brugerens handlinger

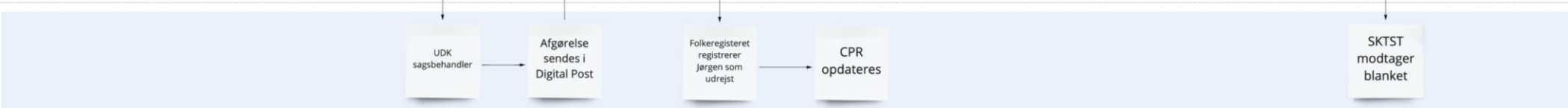


#### Kontaktpunkter og frontstage

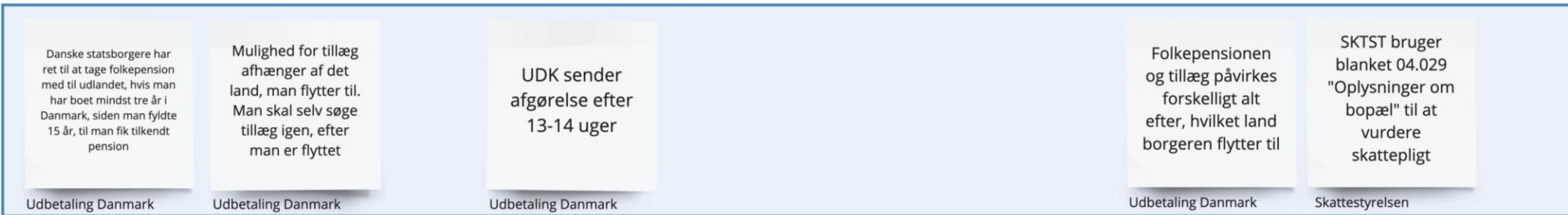


#### Synlighedslinje

#### Backstage

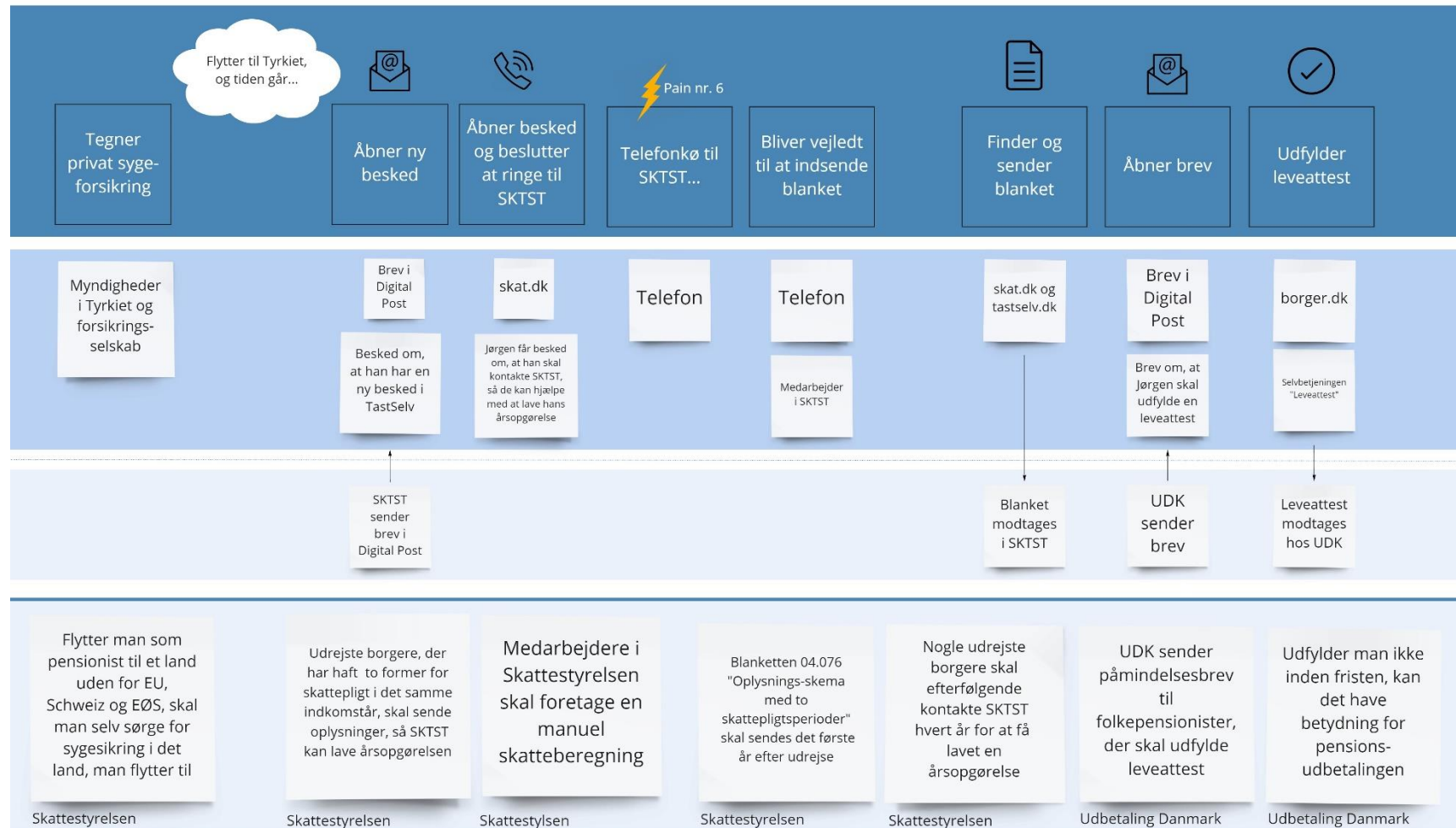


#### Regler



## Årlig opfølgning med Udbetaling Danmark og Skattestyrelsen

Året efter, Jørgen er flyttet, bliver han kontaktet af Skattestyrelsen. Han bliver bedt om at udfylde en blanket, så hans årsopgørelse kan beregnes korrekt. Jørgen ringer til Skattestyrelsen for at få beskeden uddybet, men der er tit lang telefonkø. Fordi Jørgen er flyttet til Tyrkiet, skal han årligt i kontakt med Skattestyrelsen for at få lavet en korrekt årsopgørelse, og det kan blive en dyr telefonregning i det lange løb. Han ville foretrække at ringe på Skype, men der kan han ikke vente i kø. Derudover skal Jørgen sende en leveattest gennem en selvbetjening på borger.dk til Udbetaling Danmark en gang årligt.





Niels og Pernille i 40'erne Villads og Ella på 8 og 6 år

Udstationering

” Vi tager afsted for at få en oplevelse som familie, mens Pernille kan prøve kræfter med et spændende job

### Familien...

- laver mange lister for at holde overblikket
- Niels er tovholder på hjemmet og skriver på en bog
- Pernille tager sig af gøremål ifm. job og økonomi

### Mange gøremål på to do-listen

Familien har mange bolde i luften inden flytningen. Niels står for at udleje familiens hus, pakke ned og finde en skole til børnene i Boston. De får hjælp af Pernilles arbejdsplads til den praktiske del af flytningen, til forsikringer og med en revisor. Niels og Pernille melder udrejse i selvbetjeningen. Inden familien skal afsted, downloader Niels app'en "Rejseklar" for at tilmelde sig danskerlisten, men han er i tvivl om, om han har tilmeldt sig korrekt. Selvom der er meget, de skal have styr på, fylder bekymringerne om børnenes trivsel i det nye land mest.

Brugerens handlinger



Laver en samlet to-do-liste



Niels udlejer hus og finder skole til børnene i Boston



Pernilles arbejdsplads hjælper med praktik, forsikringer og revisor



Anmelder flytning til udlandet

Åbner ikke brevet

"Har jeg gjort det rigtigt?!"



Niels tilmelder familien "Danskerlisten" på UM's hjemmeside

Pain nr. 8



Niels downloader Udenrigsministeriets app "Rejseklar"

Kontaktpunkter og frontstage

Google, netværk og sociale medier

Arbejdsplads  
Revisor

borger.dk  
Selvbetjening "Anmeld flytning til udlandet"

Digital post

danskerlisten.um.dk

App Store

Synlighedslinje

Backstage

Folkeregisteret registrerer familien som udrejst

CPR opdateres

UDK afmelder børne- og ungedyelse

UDK sender brev om afgørelse

UM får info om, at familien er i Boston

Regler

Ved udstationeringer får borgerne ofte en revisor eller anden hjælp stillet til rådighed af arbejdspladsen

Når man skal arbejde i udlandet, er det vigtigt at have styr på social sikring. Borger eller arbejdsgiver skal søge om at få udstedt en A1-attest, der giver danske borgere ret til at være dækket af dansk social sikring. Det gælder kun i EU, Schweiz og EØS-landene.

Udbetaling Danmark

Tilmelding til Danskerlisten er frivillig. UM anbefaler at tilmelde sig, så de kan kontakte borgeren, hvis der opstår en nødsituation i landet.

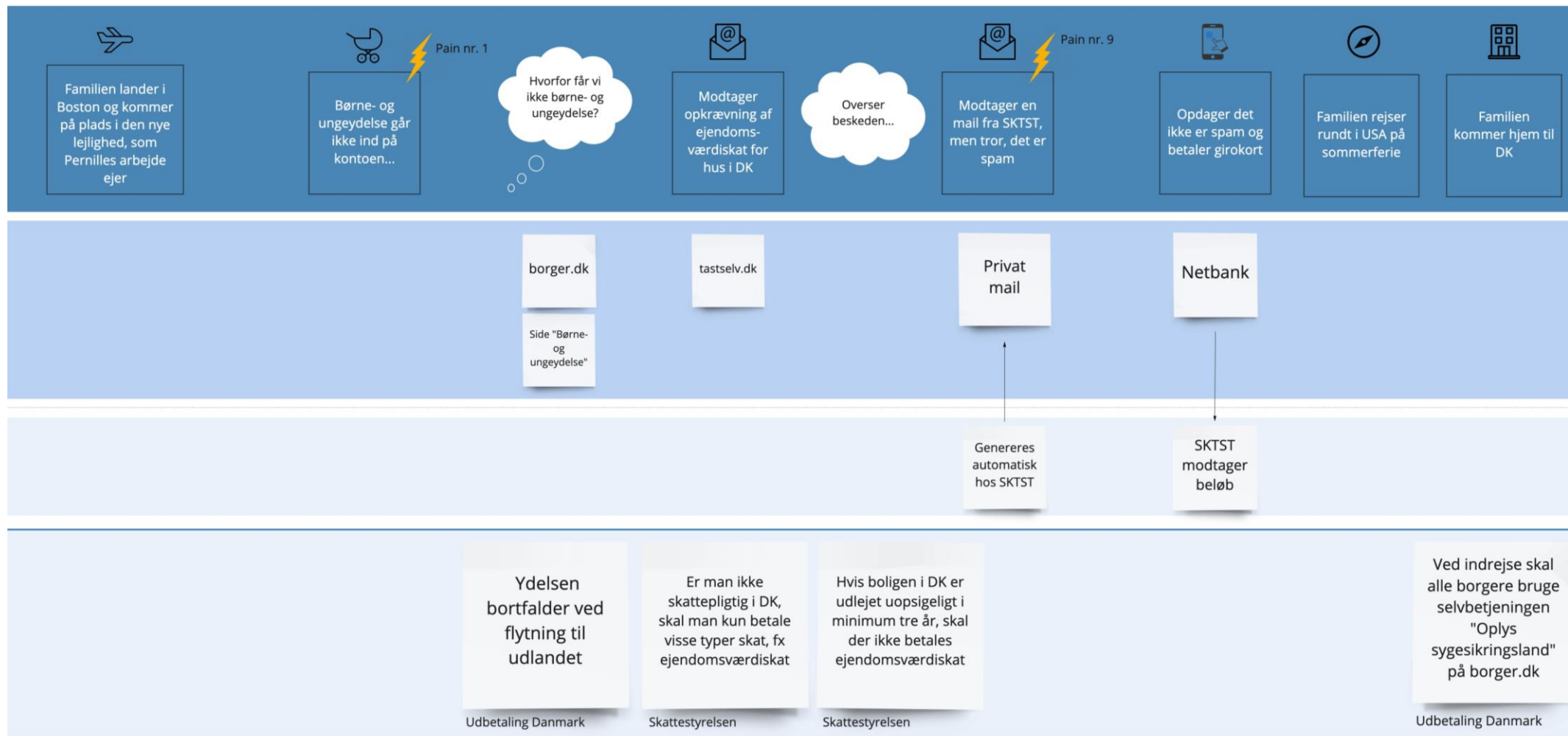
Udenrigsministeriet

Rejseklar er UM's app, der samler nyttig information til din rejse. Fx rejsevejledninger, kontaktinformation og Danskerlisten.

Udenrigsministeriet

## Overser beskeder fra Skattestyrelsen

Da familien er kommet på plads, starter den nye hverdag. Pernille starter i job, og børnene starter i skole. Efter noget tid bliver de overraskede over, at de ikke længere får børne- og ungedydelse, da den ikke tikker ind på kontoen. Niels får en besked fra Skattestyrelsen i TastSelv om, at de skal betale ejendomsværdiskat for huset i Danmark. I første omgang overser han beskeden, der også indeholder et giro-kort. Han modtager senere en mail fra Skattestyrelsen om ejendomsværdiskat, og den tror han ved første øjekast er spam. Senere opdager Niels og Pernille, at mailen rent faktisk er afsendt fra Skattestyrelsen, og de betaler giro-kortet, der kom i TastSelv.





# Kapitel 5

## Guide på borger.dk: Når du flytter til udlandet

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for danske borgere, der flytter til udlandet.

Guiden skal hjælpe borgere bedre igennem forløbet, så de nemmere og mere trygt kan få klaret deres gøremål i en kompliceret livssituation. Guiden samler og formidler tværgående informationer om livssituationen og viser borgerne videre til relevante myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Et let forståeligt og handlingsanvisende sprog er vigtigt i denne sammenhæng.

Formålet med guiden er at binde den tværgående brugerrejse bedre sammen, så borgerne oplever en større grad af overblik og tryghed.

# Behov for ét samlet overblik

## Mange kanaler og informationer, men ikke ét samlet overblik

I dag findes der en række forskellige informationer, vejledninger og huskelister til borgere, der flytter til udlandet. Både myndigheder, arbejdspladser, sociale medier og private aktører tilbyder borgere hjælp i form af informationer, der knytter sig til det at flytte til udlandet.

Fælles for disse kommunikationsprodukter er, at de hver for sig vedrører dele af brugerrejsen, men ikke den fulde brugerrejse. Det betyder, at der i dag ikke findes ét sted, hvor borgerne kan søge hen for at finde et samlet overblik.

Fordi der i dag findes mange vejledninger og informationskanaler, er det meget forskelligt, hvor borgerne første gang søger svar på deres spørgsmål i forbindelse med udrejse. Nogle borgere spørger kommunen, øvrige ansvarlige myndigheder eller arbejdspladsen om hjælp. Derudover bruger nogle borgere Google-søgninger og diverse fora på sociale medier samt dialog med venner og familie for at få hjælp i situationen.

Det er en central indsigt i analysen, at borgere i dag henter hjælp og vejledning forskellige steder. De ringer til supportkanaler, de læser på forskellige hjemmesider, og undervejs skriver de to do-lister for at bevare kontrollen og overblikket over gøremålene i livssituationen.

Med en guide på borger.dk er målet at hjælpe borgerne med gøremålene i brugerrejsen, der går på tværs af myndigheder.





# Guide: Når du flytter til udlandet


## Borgernes udfordringer


Komplicerede regler og begreber skaber utryghed


Borgerne mangler overblik over handlingskonsekvenser


Skal jeg melde udrejse?

## Guidens designprincipper

 Kommuniker i et enkelt sprog og forklar begreber

 Se løsningen fra borgerens perspektiv – særligt når processen går på tværs

 Skab overblik over praktiske gøremål

 Inddrag slutbrugeren og test løsningen

## Primær målgruppe

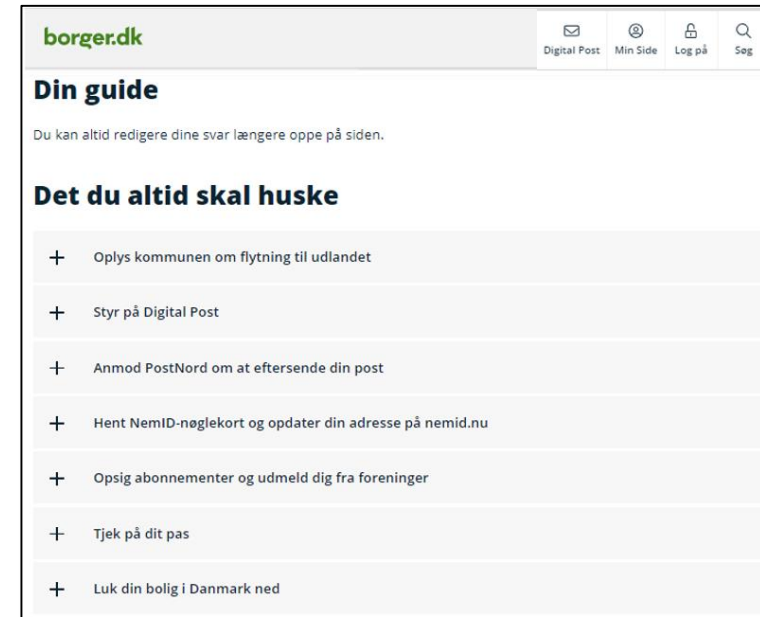
Den primære målgruppe for guiden er borgere, der flytter til udlandet. Guiden henvender sig både til borgere, der flytter fra Danmark i over og under seks måneder. Guiden omhandler alle fem typiske målgrupper (jf. side 13), som er borgere, der skal arbejde i udlandet, børnefamilien, folkepensionisten, den unge, der skal studere eller i praktik i udlandet og den rygsækrejsende. Derudover behandler guiden også de generelle spørgsmål, som går på tværs af målgrupperne, og som de fleste borgere skal forholde sig til uafhængigt af deres situation.

## Sekundær målgruppe

Den sekundære målgruppe består af fagpersoner og supportmedarbejdere, som kan bruge guiden som støtte i at vejlede borgerne i forhold til de gøremål, der går på tværs af myndigheder og aktører.

## Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

Guiden skal hjælpe borgere med deres ærinder i forbindelse med planlægningen samt anmeldelsen af flytningen til udlandet. Den vil fungere som overblik, der samler og formidler væsentlig information, gøremål og deadlines. Guiden vil have en vejvisende funktion og lede borgerne til de rette selvbetjeningsløsninger og til de rette myndigheder, der vil formidle uddybende information og handlingsanvisninger.



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide kan findes på [www.borger.dk/flyttetiludlandet](http://www.borger.dk/flyttetiludlandet)

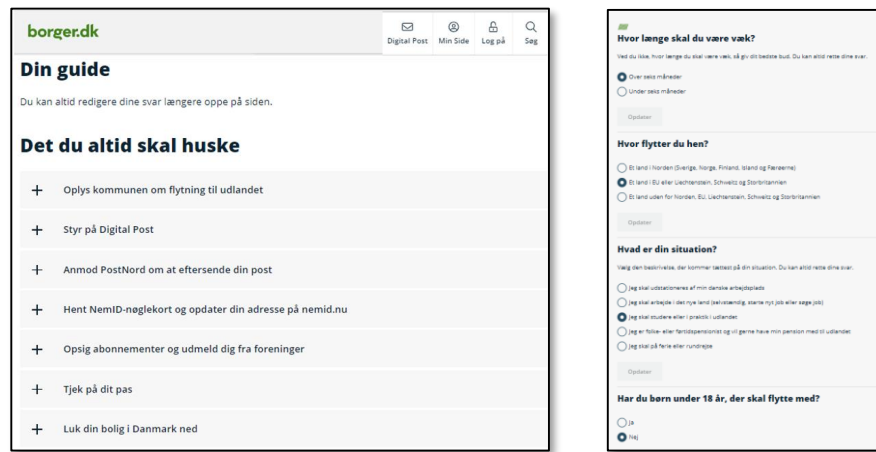
# Guidens funktionalitet og videreudvikling

## Guidens funktionalitet

**Filtrering:** Ved at svare på en række spørgsmål bliver guiden personaliseret til borgerne gennem en filtreringsfunktion. Spørgsmålene tager udgangspunkt i viden, som borgerne umiddelbart allerede har og relativt hurtigt kan svare på. Når spørgsmålene er besvaret, genereres en guide med de gøremål, der er relevante for borgerens situation.

**Udgangspunkt i typisk stillede spørgsmål:** Borgerne kontakter ofte diverse supportkanaler med spørgsmål. Guiden præsenterer, hvad der kan være svar på de typiske spørgsmål, der melder sig hos borgerne.

**Vejvisning:** Guiden formidler information på et overordnet niveau, hvorefter borgeren kan finde mere dybdegående information via links til relevante myndigheder eller andre sider på borger.dk.



Her vises prototypen for guiden. Den færdige guide kan findes på [www.borger.dk/flyttetiludlandet](http://www.borger.dk/flyttetiludlandet)

**Handlingsanvisende:** Guiden vil præsentere information om, hvad der forventes af borgeren, og hvad der sker automatisk hos myndighederne. Derudover linker guiden videre til relevante selvbetjeningsløsninger.

## Videreudvikling

Der eksisterer allerede et guidekoncept på borger.dk for en række livssituationer (p.t. flytte, blive skilt, blive digital borger, miste en pårørende og blive pensionist), som borgerne har taget godt imod, og som løbende videreudvikles på baggrund af brugerfeedback. Det vil i regi af projektgruppen løbende blive undersøgt, om denne guide til borgere, der flytter til udlandet, kan forbedres – fx med følgende funktioner, som også potentielt vil kunne gavne de øvrige digitale guides på borger.dk:

- Mulighed for at generere en huskeliste, der opsummerer relevante gøremål i et overskueligt og printvenligt format.
- Mulighed for at gemme og dele guiden med henblik på at dele information med familie eller andre, der skal flytte med.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over brugerrejsens gøremål
- Mere tryghed og bedre digital service for borgerne
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kontakter de den rigtige aktør første gang.
- Myndighederne oplever at få færre tilbageløb og færre eller mere kvalificerede supportopkald generelt.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede borgere bedre.

## Guidens afsender

KL, Skattestyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.



# Kapitel 6

## Idékatalog – Idéer til at forbedre brugerrejsen (to be)

I det følgende præsenteres et idékatalog bestående af 12 idéer til at forbedre brugerrejsen. De 12 konkrete idéer tager afsæt i og skal afhjælpe problemer, der er blevet afdækket i analysen.

Et eventuelt videre arbejde med idéerne kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.

Indledningsvist præsenteres fire designprincipper, der kan anvendes i arbejdet med at realisere idéerne.

Idékataloget indeholder:

- Designprincipper
- Idé 1: Tidlig hjælp til "det med skat"
- Idéområde 2: Mere sammenhængende selvbetjening ved udrejse
- Idéområde 3: Gør det nemt at opdatere udenlandsk adresse
- Idé 4: Sundhedskortet viser, om det giver adgang til behandling i Danmark
- Idé 5: Alternativ kommunikation i guiden "Når du flytter til udlandet"

# Designprincipper til at skabe bedre digital service

I arbejdet med at afdække brugerbehov og identificere idéer, der kan forbedre brugerrejsen for borgere, der skal flytte til udlandet, er følgende designprincipper blevet udviklet og anvendt. Designprincipperne er blevet brugt som retningslinjer for idégenereringen. De kan desuden bruges som inspiration af de myndigheder, der skal arbejde videre med at skabe bedre digital service til målgruppen.



## Kommunikér i et enkelt sprog

Kommunikér "to the point" og gerne handlingsanvisende. Der er mange gøremål at få overblik over og huske.

Forklar fagudtryk i et hverdagsprog.

Kommunikation må gerne tage højde for, at flytning til udlandet for mange mennesker er en stor, emotionel beslutning.



## Giv feedback

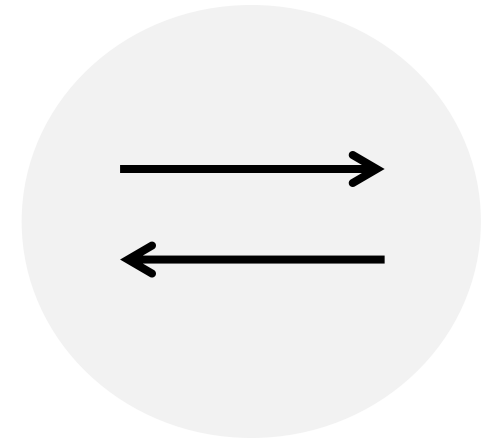
Giv feedback, når borgeren har gennemført en handling. Send fx en kvittering, når borgeren sender et dokument eller færdiggør en selvbetjening. Borgeren forventer umiddelbart at få svar, feedback eller kvittering via samme kanal, som deres indledende kommunikation foregik i.



## Afstem forventninger

Fortæl, hvad borgeren skal gøre, og hvad der sker automatisk hos myndigheden.

Fremhæv desuden, hvor borgeren kan forvente at få svar på en ansøgning, og hvor lang tid det vil tage.



## Del data

Del data mellem myndigheder, hvor det kan gøre brugerrejsen mere sammenhængende. Det er frustrerende og utrygt for borgeren at skulle give de samme oplysninger flere gange.

# Idékatalog

Følgende 12 idéer til at forbedre brugerrejsen er identificeret i projektet og samlet i et idékatalog. Et eventuelt videre arbejde med idéerne kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.

## Idé 1:

Tidlig hjælp til "det med skat"

Øget fokus på at få tidlig hjælp til "det med skat" via flere kommunikationskanaler

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere misforstår komplicerede begreber og træffer beslutninger uden at kende konsekvenserne.

## Idéområde 2:

Mere sammenhængende selvbetjening ved udrejse

2A: Digitalisér blanket 04.029 og giv en digital kvittering

2B: Begrebsharmonisér udvalgte ord

2C: Udvalgte integrationer

2D: Én fælles løsning

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere oplever manglende sammenhæng, uensartet digitaliseringsgrad og at skulle afgive samme informationer flere gange, når de melder udrejse.

## Idéområde 3:

Gør det nemt at opdatere udenlandsk adresse

3A: Brug "leveattest" som anledning til at tjekke adresse

3B: Brug andre kontaktpunkter som anledning til at tjekke adresse

3C: Mind borgeren om at tjekke og opdatere adresse

3D: Ny selvbetjening til borgere, der skal opdatere adresse

3E: Gør det lovpligtigt, og udpeg ansvarlig myndighed

Hvad oplever borgerne i dag?  
Det er uklart hvorfor, hvordan og hvor, de skal opdatere deres udenlandske adresse.

## Idé 4:

Sundhedskortet viser, om det giver adgang til behandling i Danmark

Se på appen og Mit overblik, om dit sundhedskort er aktivt

Hvad oplever borgerne i dag?  
Borgere, der bor i udlandet, men er på ferie i Danmark, tror, at deres sundhedskort giver adgang til fx at gå til lægen i Danmark.

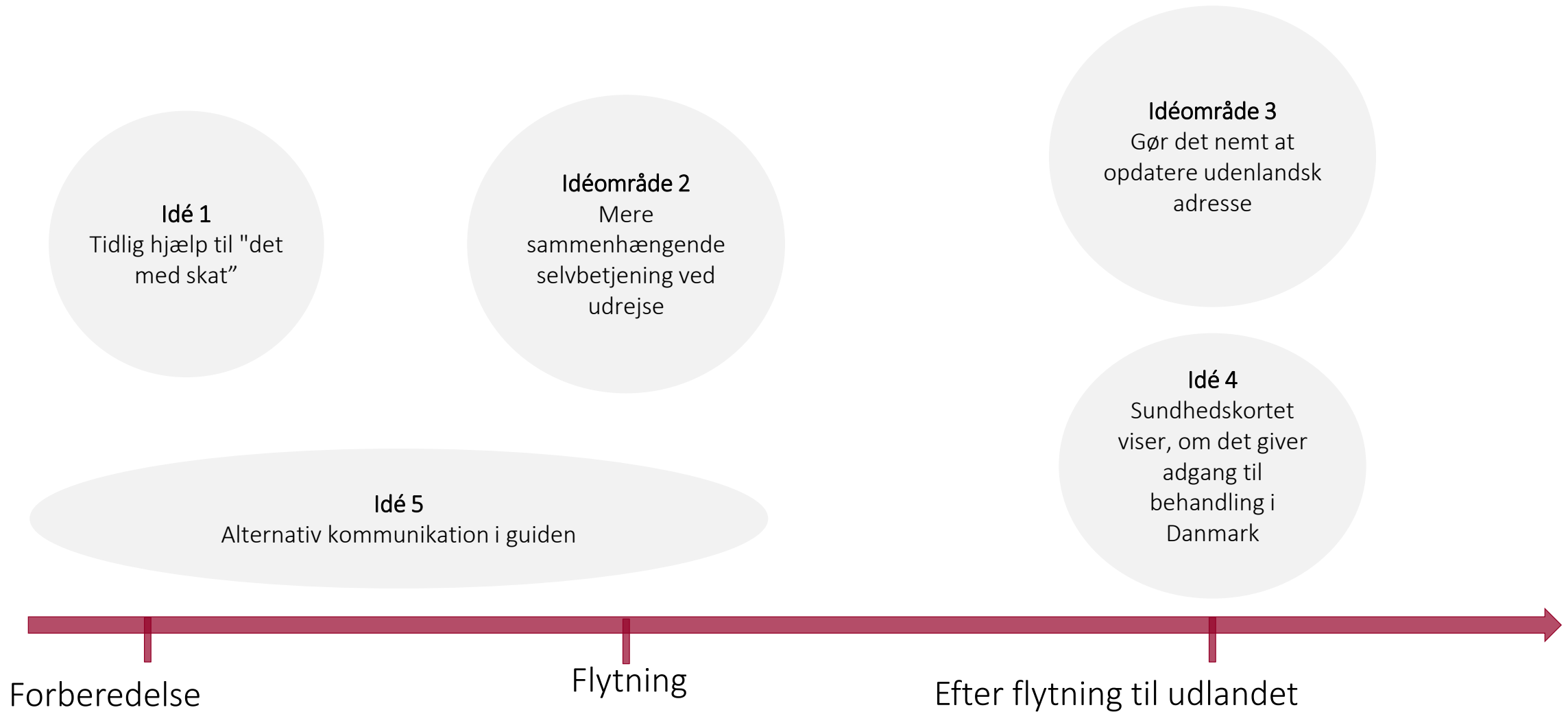
## Idé 5:

Alternativ kommunikation i guiden "Når du flytter til udlandet"

Andre kommunikationsformer i borger.dk-guiden

Hvad oplever borgerne i dag?  
Meget skriftlig information og svære begreber

# Tidsaspekt: Ideerne og brugerrejsen



*"Jeg ville gerne have vidst, inden jeg tog afsted, at jeg skal betale i skat i Danmark, når jeg også betaler skat i Tyskland"*



Kvinde 21 år, i praktik i udlandet

# Idé 1

Tidlig hjælp til "det med skat"

Øget fokus på, at man allerede i dag kan få tidlig hjælp til "det med skat"

Udvidede kommunikationskanaler til borgerne

# Tidlig hjælp til "det med skat"

## Problem

I dag anbefales det, at borgere først kontakter Skattestyrelsen efter at have anmeldt flytning. Det er ofte for sent til at opfylde borgernes behov. Borgere mangler hjælp til overblik tidligt i processen og oplever manglende gennemsigtighed i beslutninger samt efterfølgende konsekvenser. Borgere træffer derfor ofte beslutninger uden helt at kende konsekvenserne. Komplicerede begreber giver forskellige tolkninger af skattebegreberne. Borgere handler derfor ud fra forkerte antagelser.

## Idé

Øget kommunikation til borgere om mulighed for at få hjælp til overblik over skat i forbindelse med udrejse i deres situation, *før* de er flyttet.

Udvide kanalmuligheder:

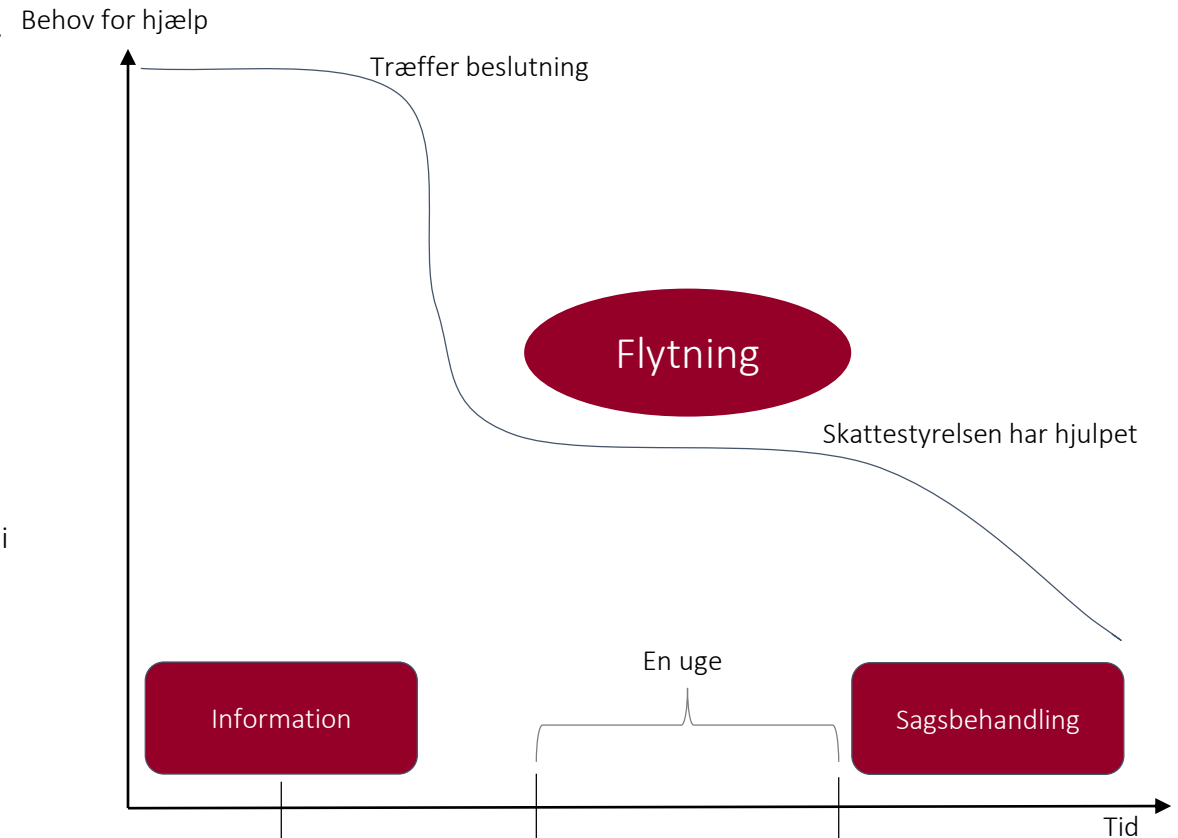
- Information i guiden "Når du flytter til udlandet" på borger.dk og på skat.dk.
- Videoer med fokus på skat og forberedelse på borger.dk og på skat.dk.
- Webinar (Skattestyrelsen har allerede erfaring med webinarer på andre områder). Tænk i timing i kommunikationen; fx før studerendes semesterstart.
- Book et Skypemøde med Skattestyrelsen.

## Forudsætninger

Webinarer og skypemøder forudsætter en afklaring af det rette tekniske setup hos både borgere og myndigheder.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Meget høj værdi for borgere, som får overblik over deres økonomiske situation tidligt i forløbet og derfor kan træffe beslutninger på baggrund af korrekt viden om, hvad der gælder for dem.
- Ved at kommunikere bedre og mere effektivt vil Skattestyrelsen få færre tilbageløb med forkert eller mangelfuldt udfyldte blanketter.



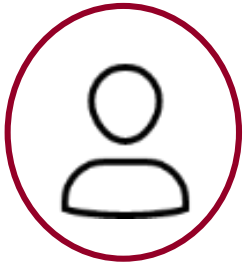
Idé:  
"Det er en god idé at kontakte Skattestyrelsen"

Meld flytning til udlandet

"Ring til Skattestyrelsen"



*"Hvad betyder det at have  
"en bolig til rådighed" i  
Danmark, og hvilke  
konsekvenser har det for  
mig?"*



# Idéområde 2

Mere sammenhængende selvbetjening ved udrejse

- 2A Digitaliser blanket 04.029, og giv en digital kvittering
- 2B Begrebsharmoniser udvalgte ord
- 2C Udvalgte integrationer
- 2D Én fælles udrejseløsning

# Mere sammenhængende selvbetjening ved udrejse

I dag oplever borgerne, når de melder udrejse:

## Lav grad af sammenhæng

Borgere oplever, at det er deres eget ansvar at binde brugerrejsen sammen. Der er risiko for, at det fører til fejl, missede deadlines og lignende.

## Manglende overblik i livssituationen

Der er flere forskellige myndigheder, selvbetjeningsløsninger og gøremål, som skal håndteres. Det kan borgere opleve som uoverskueligt.

## At skulle afgive de samme informationer flere gange

Det er utrygt, forvirrende og frustrerende for borgerne at skulle afgive de samme informationer flere gange.

## En uensartet digitaliseringsgrad, når de skal betjene sig selv

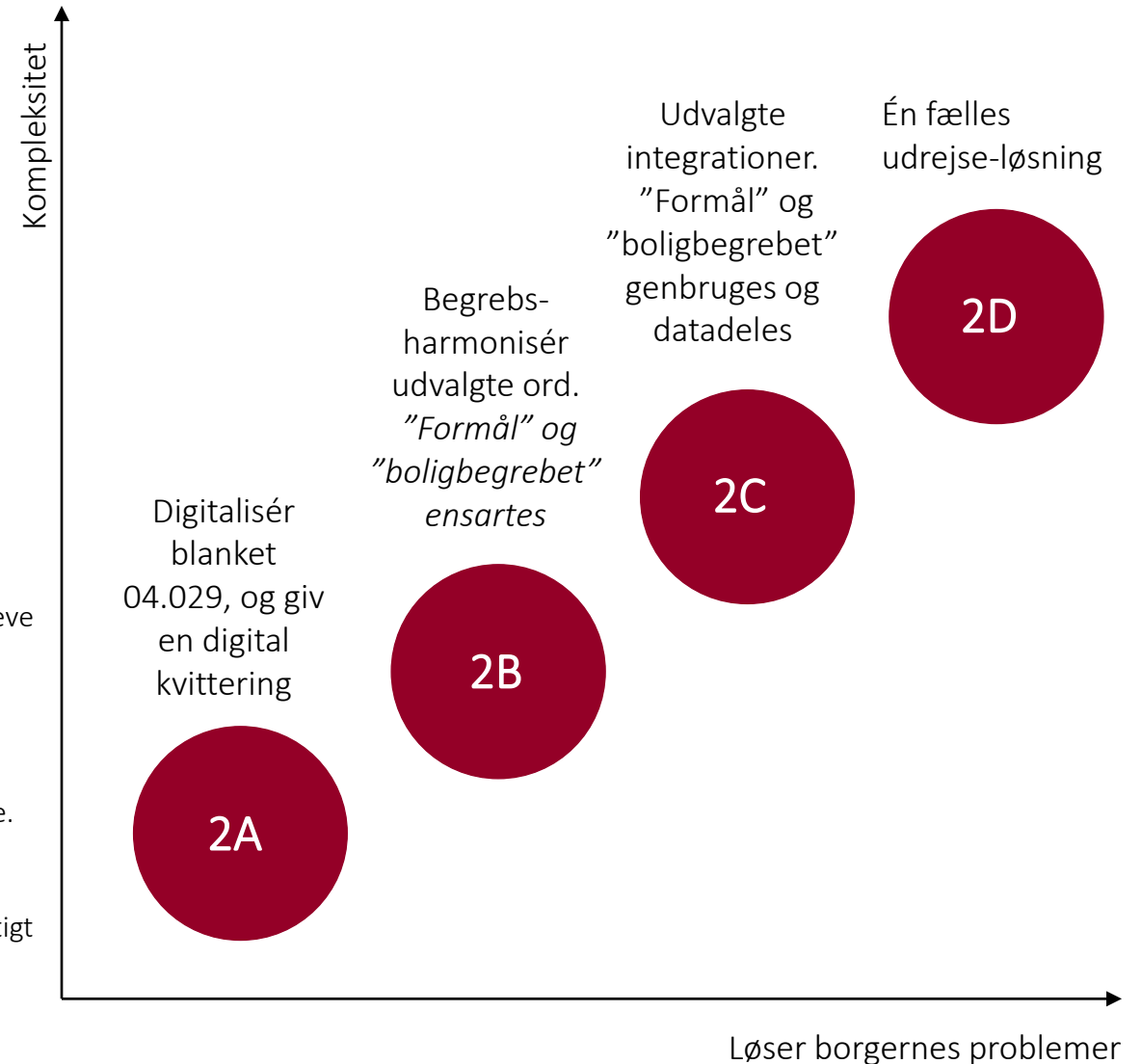
Skiftet mellem blanketter, selvbetjeningsløsninger, Digital Post, TastSelv og fysiske breve opleves som forvirrende, frustrerende og utrygt, hvilket kan føre til flere fejl og en dårligere oplevelse.

## At myndighedernes begreber er uens og flyder sammen.

Det skaber forvirring og gør det svært for borgerne at forstå forskellen på begreberne.

## At kvitteringer fra Skattestyrelsen sendes som fysisk post

Borgere forventer, at Digital Post bruges. Især, når man flytter til udlandet, er det vigtigt at få information digitalt, så det kan tilgås uanset, hvor man befinder sig.



# Digitaliser blanket 04.029, og giv en digital kvittering

## Problem

Borgere oplever en uensartet digitaliseringsgrad i selvbetjeningsløsninger

Borgere får kvitteringer som fysisk post eller i Skattestyrelsens egen kommunikationskanal TastSelv

## Idé

Blanket 04.029 digitaliseres, så borgere kan afgive deres informationer til Skattestyrelsen i en selvbetjeningsløsning. Der benyttes eventuelt blanketmotoren og Det fælles designsystem, så der sikres et velkendt fællesoffentlig design og dermed en god brugeroplevelse. Digitaliseringen skal brugertestes, så sprog og flow tilpasses borgernes situation.

Dertil skal det sikres, at borgerne kan modtage en digital kvittering fra Skattestyrelsen i Digital Post. Med kvittering menes en besked til borgeren, umiddelbart efter borgeren har udfyldt informationerne i selvbetjeningsløsningen. Der kvitteres for, at Skattestyrelsen har modtaget indberetningen, og det fremhæves via hvilken kanal, borgeren får afgørelsen. I dag får nogle borgere kvitteringen som fysisk post eller i Skattestyrelsens TastSelv-løsning. Mange borgere er dog vant til at modtage officielle informationer fra myndigheder i Digital Post og forventer, at denne kanal bruges – især når de flytter til udlandet.

*Skattestyrelsen er allerede i gang med at digitalisere blanket 04.029 og er i gang med at sikre, at borgerne får kvitteringer i Digital Post.*

## Forventet værdi

- Det opleves mere trygt for borgerne at indmelde deres informationer til myndighederne, da borgerne oplever et mere genkendeligt design og en mere ensartet digitaliseringsgrad på tværs af myndigheder.
- Der skabes grundlag for en mere standardiseret informationsafgivning, hvilket giver grundlag for færre fejlindberetninger.
- Der skabes et bedre fundament for at guide borgeren igennem informationsafgivningen.
- Borgerne får en digital kvittering, der gør dem trygge i, at oplysningerne er indmeldt korrekt.

Skattestyrelsens blanket 04.029

# Begrebsharmoniserer udvalgte ord

## Problem

Borgere oplever en lav grad af sammenhæng ved udrejse. Myndighedernes begreber er uens og flyder sammen, hvilket skaber utryghed hos borgerne.

I dag spørges der i den kommunale udrejseselvbetjening om "formål" og "bolig" - begreber, som minder om, men som ikke er ens i forhold til, hvad Skattestyrelsen spørger om (telefonisk eller via blanket 04.029).

## Idé

Der udvælges nogle centrale begreber, fx "formål" og "boligbegrebet", som i et samarbejde på tværs af de involverede myndigheder ensertes i selvbetjeningsløsninger og andre kontaktpunkter.

## Forudsætninger


Begrebsharmoniseringen forudsætter et dybdegående kendskab til de juridiske forhold og kan eventuelt betyde, at lovgivningen skal opdateres. Implementeringen af begrebsharmonisering forudsætter desuden tilpasninger i relevante fagsystemer.

## Forventet værdi

- Borgere kan bedre forstå de begreber og det sprog, som myndighederne bruger – det skaber tryghed og giver borgerne mindre behov for at kontakte myndighedernes support.
- Myndighederne kan på sigt bedre dele data med hinanden, når begreberne er ensartet.

1. Her oplyser du formålet med din udlandsrejse.

Klik på pilen til højre for feltet, hvorefter denne rulleliste foldes ud:



*Fra den kommunale udrejseselvbetjening*

Grunden til at du rejser ud af Danmark			Tidsrum	Arbejdsophold	Tidsrum
<input type="checkbox"/>	Emigration	<input type="checkbox"/>	Uddannelse	<input type="checkbox"/>	Au-pair
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	af kortere varighed

*Fra Skattestyrelsens blanket 04.029*

# Udvalgte integrationer

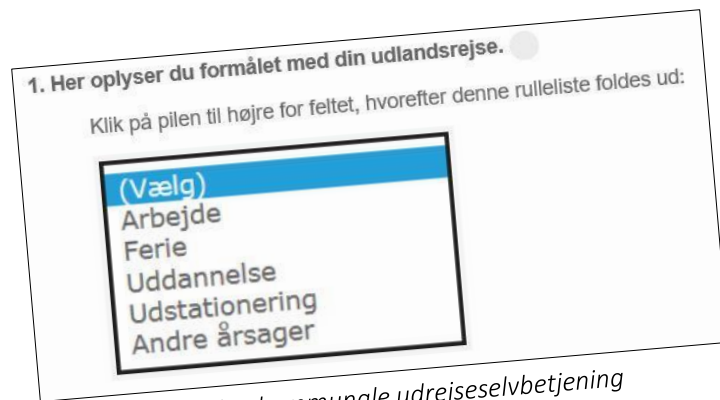
## Problem

Borgere oplever en lav grad af sammenhæng ved udrejse. Der er risiko for, at det fører til fejl, missede deadlines og lignende.

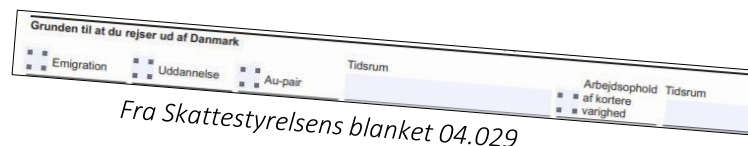
Borgere oplever at skulle afgive (hvad der kan synes som) de samme informationer flere gange.

## Idé

Der udvælges nogle informationer, fx "formål" og "boligbegrebet", og i et samarbejde på tværs af de involverede myndigheder undersøges det, hvordan de kan deles.



Fra den kommunale udrejseselvbetjening



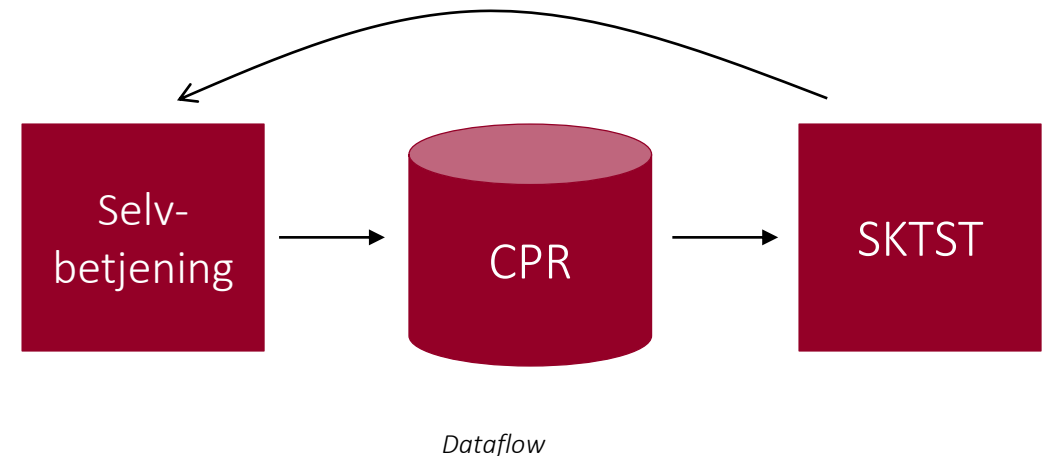
Fra Skattestyrelsens blanket 04.029

## Forudsætninger

En forudsætning for gennemførelsen af idéen er en igangsættelse af analyser af systemlandskabet, herunder juridiske, tekniske og sikkerhedsmæssige forhold.

## Forventet værdi

- Borgere oplever bedre og mere tryk digital service
- Borgere skal ikke afgive de samme informationer flere gange
- Myndighederne kan dele relevante oplysninger, som kan være ressource- og tidsbesparende



# Én fælles løsning

## Problem

Borgere oplever en lav grad af sammenhæng ved udrejse. Der er risiko for, at det fører til fejl, missede deadlines og lignende.

Borgere oplever at skulle afgive (hvad der kan synes som) de samme informationer flere gange.

## Idé

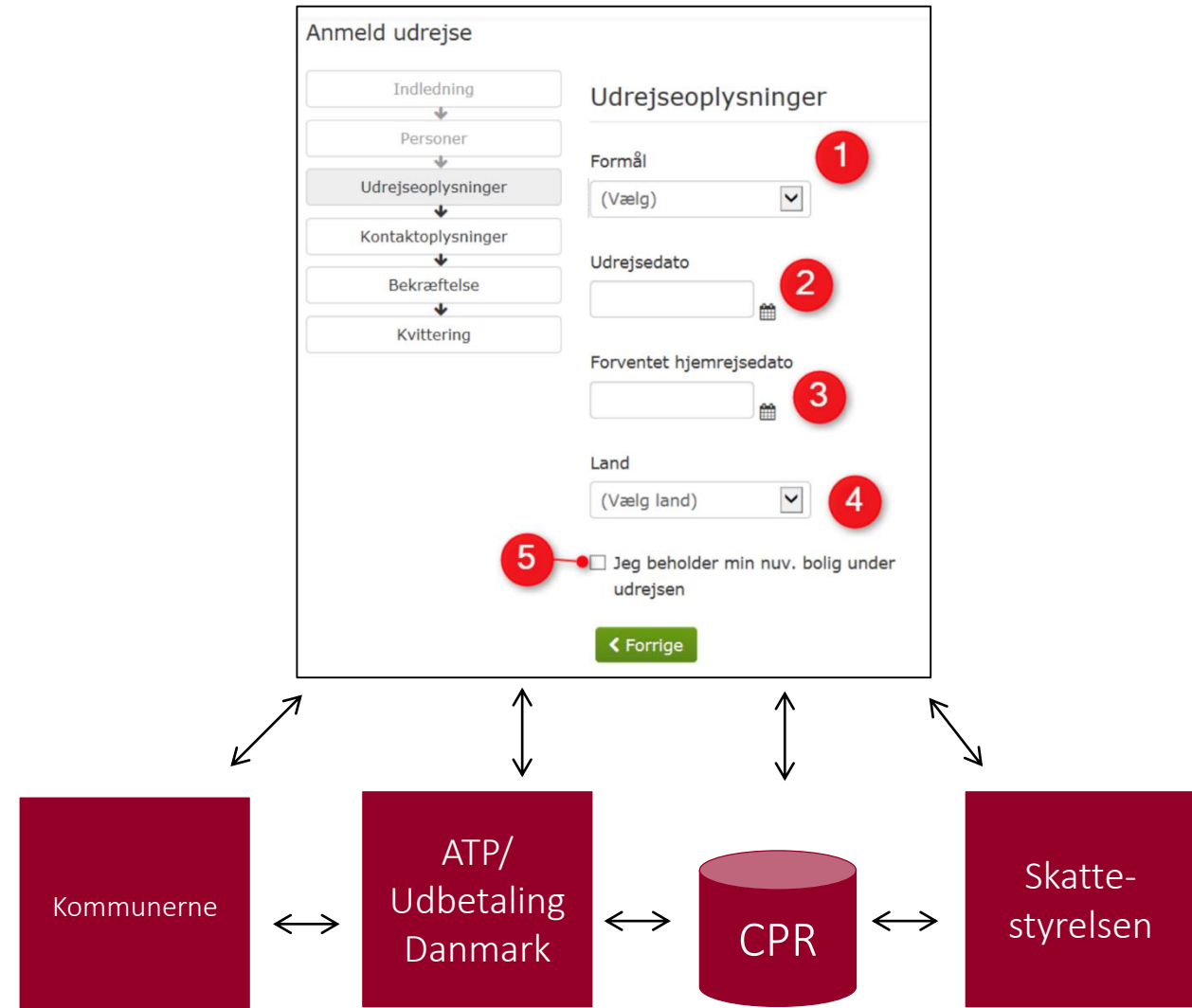
Der etableres én indgang for borgere, der skal melde udrejse. Teknisk set er løsningen en glaspladeløsning, der binder selvbetjeningsløsninger sammen. Borgerne afgiver deres informationer, som fordeles til de relevante og ansvarlige myndigheder.

## Forudsætninger

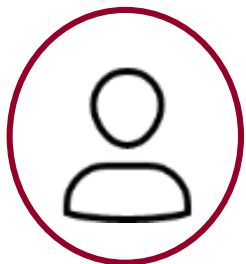
En forudsætning for gennemførelsen af idéen er igangsættelse af analyser af systemlandskabet, herunder juridiske, tekniske og sikkerhedsmæssige forhold. Dette er en løsning af relativ høj teknisk kompleksitet.

## Forventet værdi

- Borgerne oplever en bedre og mere tryk digital service
- Borgerne skal ikke afgive de samme informationer flere gange
- Myndighederne kan dele relevante oplysninger, som kan være ressource- og tidsbesparende.



*”Borgere, der ikke har meldt deres nye udenlandske adresse, er et stort problem for flere myndigheder – og kan forhindre breve om skat samt NemID-nøglekort i at nå frem”*



Kommunal medarbejder

# Idéområde 3

Gør det nemt at opdatere udenlandsk adresse

- 3A Brug ”leveattest” som anledning til at tjekke adresse
- 3B Brug andre kontaktpunkter som anledning til at tjekke adresse
- 3C Mind borgeren om at tjekke og opdatere adresse
- 3D Ny selvbetjening til borgere, der skal opdatere adresse
- 3E Gør det lovpligtigt, og udpeg ansvarlig myndighed

# Gør det nemt at opdatere udenlandsk adresse

I dag oplever borgerne i forhold til at melde ny udenlandsk adresse, at det er:

## Frivilligt

"Hvis du skifter adresse, mens du opholder dig i udlandet, har du ret – men ikke pligt – til at få den nye udlandsadresse registreret i CPR." (borger.dk)

## Uklart, hvorfor man skal

Siden Digital Post i 2014 blev gjort obligatorisk, har det offentlige kommunikeret til borgerne, at "kommunikation med det offentlige er digital".

## Ulogisk

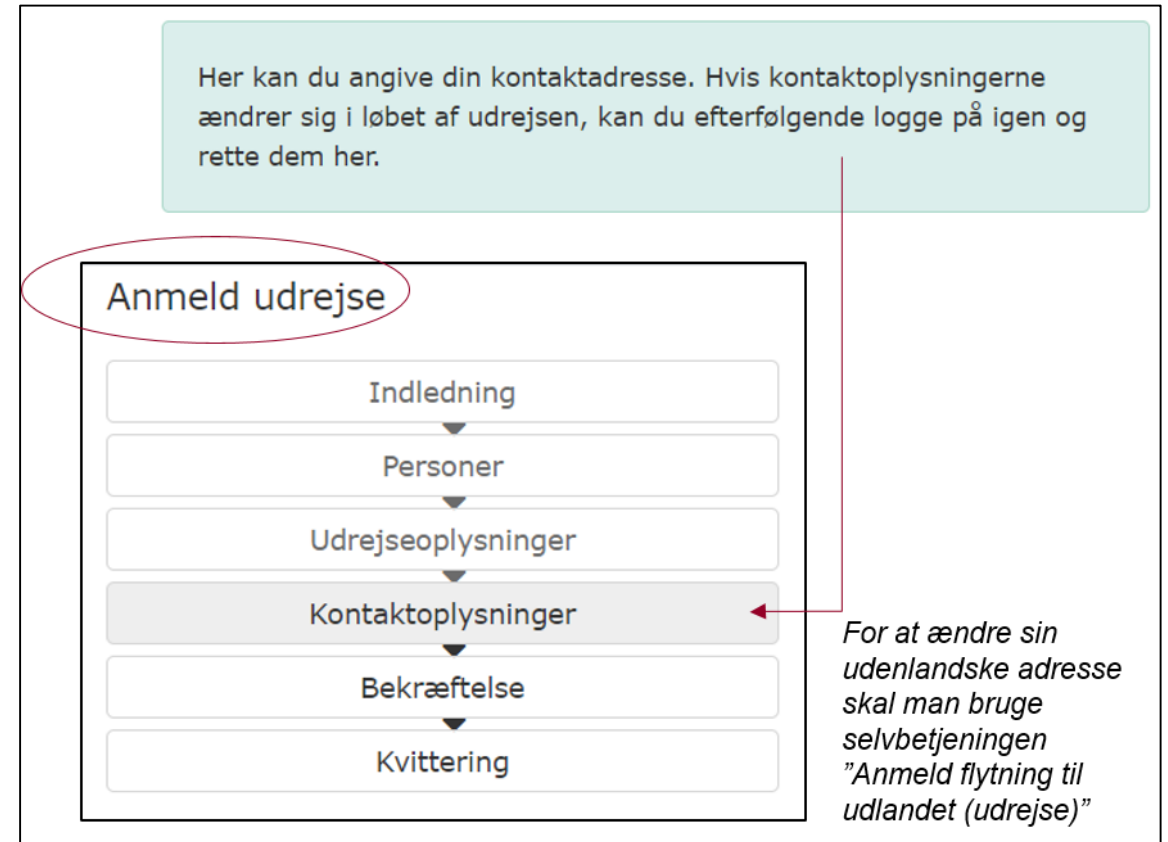
Selvbetjeningen hedder "Anmeld flytning til udlandet (udrejse)" og er den samme, som de anvendte, da de fraflyttede Danmark.

## Svært at huske

Borgeren får ingen påmindelse fra det offentlige om at tjekke, at den adresse, som står i CPR stemmer med borgerens rigtige adresse.

## Ingens ansvar

I dag har ingen myndighed ansvaret for at tjekke, følge op og for at igangsætte nye tiltag.





# Brug "leveattest" og lignende som anledning at tjekke adresse

## Problem

Som borger bosat i udlandet kan det være svært at huske at opgive ny adresse ved flytning.

## Idé 3A: Brug "leveattest" som anledning til at tjekke adresse

57.500 pensionister fik i 2018 sendt deres pension til udlandet. Det er en forudsætning for at få udbetalt folke- eller førtidspension, at man årligt tilkendegiver, at man er i live via selvbetjeningen "leveattest".

Idé 3A er at bruge "leveattesten" til at påminde pensionister om at tjekke/opdatere deres adresse. Borgeren får vist den adresse, der findes i CPR og bliver bedt om at bekræfte adressen eller opdatere den.

## Idé 3B: Brug andre kontaktpunkter som anledning til at tjekke adresse

Brug andre anledninger/situationer, hvor borgere i udlandet er i kontakt med det offentlige til at tjekke/opdatere adresse. Borgeren får vist den adresse, der findes i CPR, og bliver bedt om at bekræfte adressen eller opdatere den.

## Forudsætninger

Det forudsætter, at ATP/UDK analyserer området og foretager systemmæssige og kommunikationsmæssige tilretninger. Andre relevante myndigheder vil skulle analysere, om de ser oplagte anledninger til, at borgerne kan tjekke deres adresse.

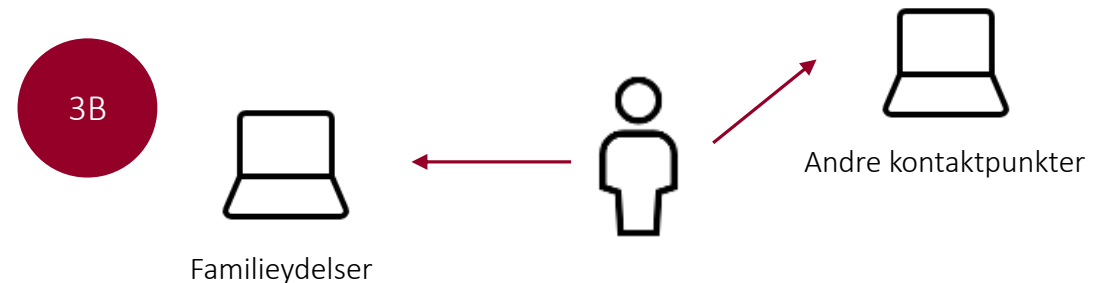
## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Borgere, der skal have nyt NemID-nøglekort eller post fra Skattestyrelsen, som bliver sendt på papir (uagtet om borgeren har Digital Post eller ej), vil kunne drage fordel af, at deres korrekte adresse er opgivet i CPR.
- Myndigheder får stor værdi af at kunne komme i kontakt med danske statsborgere i udlandet.



Anledning:  
Pensionister skal udfylde "leveattesten" årligt.

Andre anledninger, hvor det offentlige er i kontakt med borgeren



# Borgeren mindes om at tjekke og opdatere adresse

## Problem

Som borger bosat i udlandet kan det være svært at huske at opgive ny adresse ved flytning. I dag får borgere ingen påmindelse om, at myndighederne ønsker at kende deres korrekte adresse.

## Idé

Skattestyrelsen og ATP/Udbetaling Danmark kan øge fokus på vigtigheden af at opdatere udenlandsk adresse i kontakten med borgere, der flytter til udlandet.

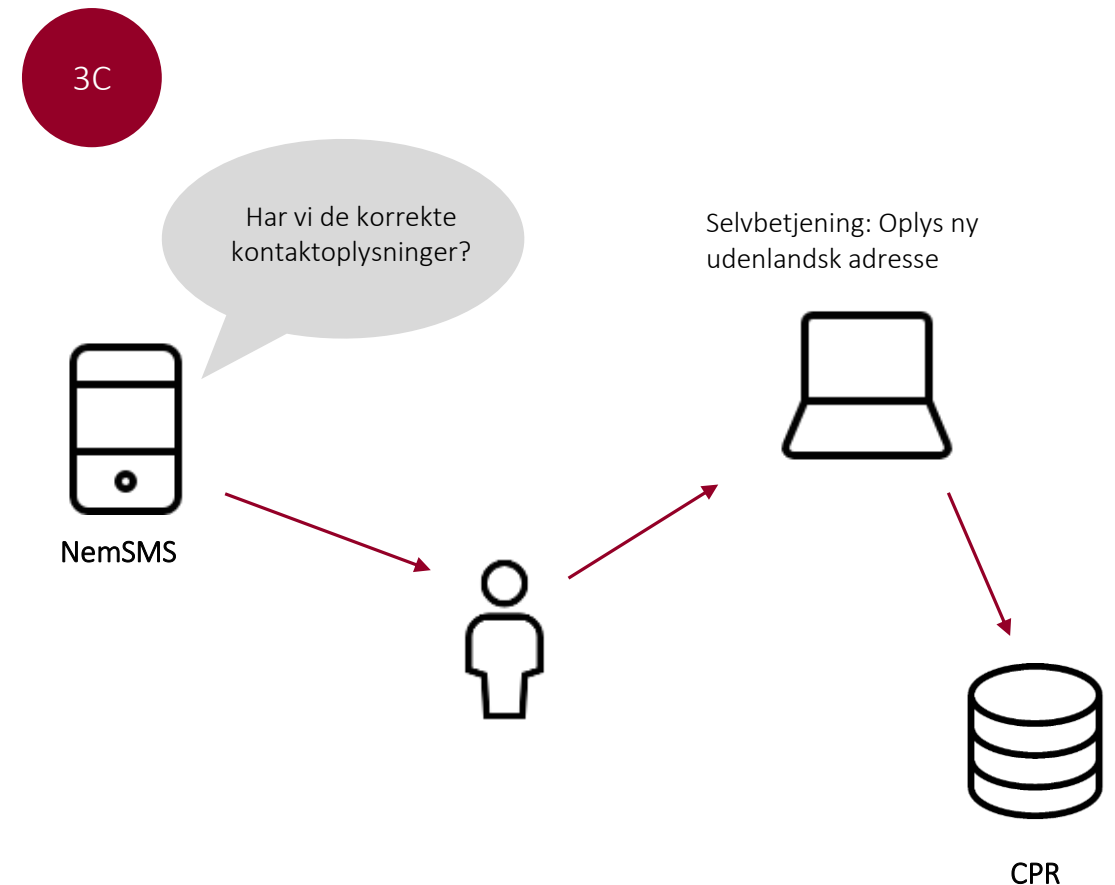
Én gang om året får borgeren en NemSMS (alternativt Digital Post) med påmindelse om at tjekke, at deres kontaktinformation (inklusive adresse) er korrekt. Der linkes til selvbetjening, hvor borgeren kan opdatere adresse (med NemID) som beskrevet i idé 3A og 3B. Ny adresse opdateres i CPR, så andre myndigheder kan anvende den korrekte udenlandske adresse.

## Forudsætninger

NemSMS skal kunne sendes til udenlandske numre, som borgerne har oplyst. Der kan være fordele ved at tænke området sammen med et kommende fællesoffentligt kontaktregister. Derudover skal det undersøges, om NemSMS er en sikker og lovlige kanal til modtagelse af personoplysninger. Alternativt kan det undersøges, om Digital Post kan bruges som kanal.

## Forventet værdi

- Borgere, der skal have nyt NemID-nøglekort eller post fra Skattestyrelsen, som bliver sendt på papir (uagtet om borgeren har Digital Post eller ej), vil kunne drage fordel af, at deres korrekte adresse er opgivet i CPR.
- Myndigheder forventes at have stor værdi af at kunne komme i kontakt med danske statsborgere i udlandet.



# Ny selvbetjening til borgere, der skal opdatere adresse

## Problem

Som borger bosat i udlandet kan det være svært at huske at opgive ny adresse ved flytning.

Det er ulogisk, at den selvbetjening, man skal bruge for at oplyse ny adresse hedder "Anmeld flytning til udlandet (udrejse)", som man anvendte, da man forlod Danmark.

## Idé

Udskil funktionen med opdatering af ny adresse fra den nuværende selvbetjeningsløsning. Den nye selvbetjening målrettes borgere i udlandet, der skal opdatere deres udenlandske adresse.

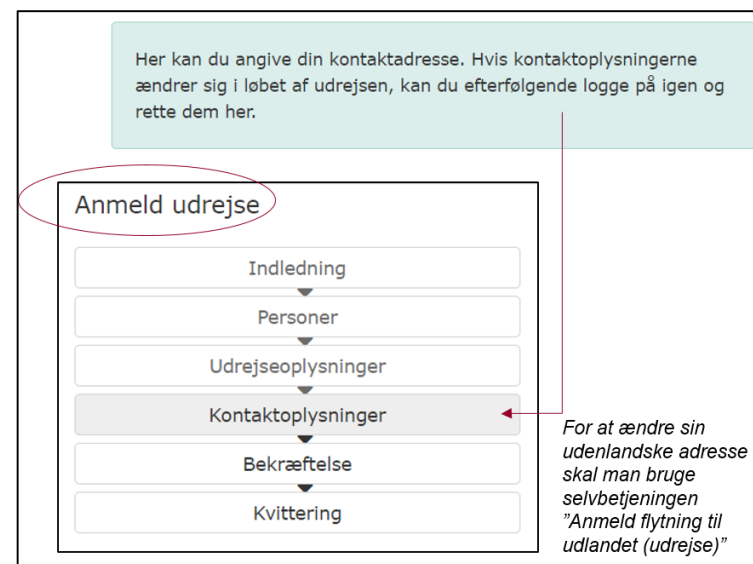
## Forudsætninger

Der skal foretages en analyse af, hvilke tekniske greb, der er til at løse udfordringen. Det er ikke sikkert at funktionerne teknisk skal skilles ad.

## Forventet værdi

- Borgere, der skal have nyt NemID-nøglekort eller post fra Skattestyrelsen, som bliver sendt på papir (uagtet om borgeren har Digital Post eller ej), vil kunne drage fordel af, at deres korrekte adresse er opgivet i CPR.
- Myndigheder forventes at have stor værdi af at kunne komme i kontakt med danske statsborgere i udlandet.

I dag skal opdatering af ny adresse ske i udrejseløsningen



Ny selvbetjening:  
Oplys ny udenlandsk adresse



# Gør det lovpligtigt, og udpeg ansvarlig myndighed

## Problem

Som borger bosat i udlandet kan det være svært at huske at opgive ny adresse ved flytning.

Borgere har ikke pligt til at oplyse ny adresse i udlandet. Ingen myndighed har ansvar for at tjekke, følge op og igangsætte nye tiltag.

## Idé

Det gøres lovpligtigt for borgere med dansk statsborgerskab, som er bosiddende i udlandet, at opgive udenlandsk adresse til Folkeregistret.

Det forudsætter, at der udpeges en ansvarlig myndighed.

## Forventet værdi

- Borgere, der skal have nyt NemID-nøglekort eller post fra Skattestyrelsen, som bliver sendt på papir (uagtet om borgeren har Digital Post eller ej), vil kunne drage fordel af, at deres korrekte adresse er opgivet i CPR.
- Myndigheder forventes at have stor værdi af at kunne komme i kontakt med danske statsborgere i udlandet.



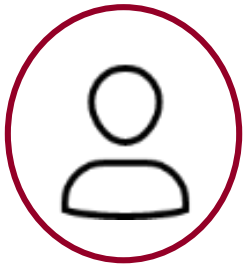
Selvbetjening: Oplys ny udenlandsk adresse



CPR

# Idé 4 og 5

*”Man skulle melde sig ud af Danmark, men hvad betyder det? Hvilke konsekvenser er der? Skal jeg betale for at gå til læge, når jeg kommer hjem igen?”*



Kvinde i 20'erne,  
arbejder i europæisk land

- 4 Sundhedskortet viser, om det giver adgang til behandling i Danmark
- 5 Alternativ kommunikation i borger.dk-guiden ”Når du flytter til udlandet”

# Sundhedskortet viser, om det giver adgang til behandling i Danmark

## Problem

Borgere, der bor i udlandet, ved ikke altid, at de ikke er dækket af dansk sygesikring og derfor skal betale for at gå til lægen i Danmark.

Nogle borgere beholder deres sundhedskort, selv om det ikke giver adgang til gratis lægebesøg. Sundhedskortet er for mange forbundet med sikkerheden i at være omfattet af det danske system.

Man kan i dag ikke se på et sundhedskort, om det er gældende.

## Idé

Borgeren skal kunne se, om han/hun er sundhedsforsikret i Danmark.

Når man ikke er sundhedsforsikret i Danmark og derfor skal betale for at gå til lægen, fx hvis man er på ferie i Danmark, er det digitale sundhedskort vist som "inaktivt", og samme information fremgår på Mit Overblik på borger.dk.

Kanaler:

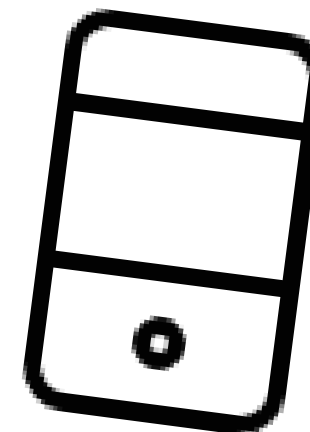
- Det kommende digitale sundhedskort (på mobilen)
- Mit Overblik på borger.dk.

## Forventet værdi

- Borgere kan se, om de er omfattet af dansk sygesikring og fx kan bestille en tid hos lægen uden at skulle betale en efterfølgende regning.

*Digitaliseringsstyrelsen er i skrivende stund godt i gang med digitaliseringen af sundhedskortet.*

borger.dk



# Alternativ kommunikation i guiden "Når du flytter til udlandet"

## Problem

Viden om flytning til udlandet kræver i dag læsning af en stor mængde skriftlig kommunikation.

Komplicerede regler og begreber skaber utryghed.

Det er svært at gennemskue konsekvenser af handlinger.

## Idé

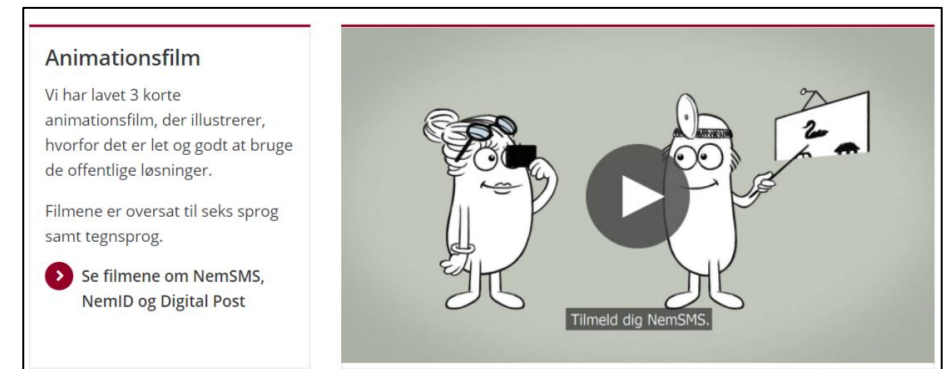
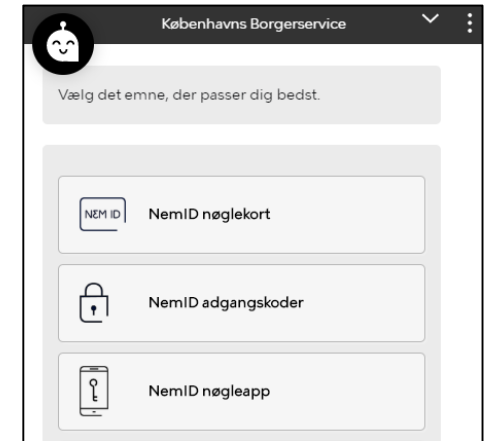
Teksten i guiden suppleres med mere visuelle former for kommunikation. Her kan der med eksempler og historier forklares regler, begreber og konsekvenser i et format, der er lettere for mange at gå til. Der kan anvendes kommunikationsmæssige værktøjer som identifikation, personliggjort kommunikation og gamification.

Eksempler på alternative kommunikationsformer:

- Videoer – ikke-skriftlig kommunikation af svære begreber
- Quiz – læringsforløb om emne ved brug af gamification
- Scripted chatbots – følelse af interaktion og personlig hjælp uden ventetid

## Forventet værdi

- Større inklusion af alle borgere gennem visuel og interaktiv kommunikation.
- Øget forståelse af regler og begreber hos borgere giver færre opkald og lettere sagsgange hos myndigheder.



Københavns Kommune og Digitaliseringsstyrelsen



DIGITALISERINGSSTYRELSEN