

Den 19. september 2006 afgav jeg en endelig rapport om min inspektion den 24. oktober 2005 af Udlændingestyrelsen (nu Udlændingesservice). I rapporten bad jeg Udlændingesservice om nærmere underretning mv. vedrørende forskellige forhold. Jeg bad om at disse oplysninger blev sendt til mig gennem Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration for at ministeriet kunne få lejlighed til at kommentere det som styrelsen måtte anføre.

Jeg modtog på den baggrund et notat af 16. marts 2007 med bilag fra Udlændingesservice og en udtalelse af 3. april 2007 fra Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration der oplyser at ministeriet i det hele kan henholde sig til styrelsens bemærkninger.

Jeg skal herefter meddele følgende:

Ad pkt. 3.1 Ny organisatorisk placering i styrelsen

Med virkning fra den 1. oktober 2005 skiftede styrelsens publikumsekspedition navn til Udlændingestyrelsens Servicecenter (senere Udlændingesservice Servicecenter). I den endelige inspektionsrapport bad jeg om at modtage nærmere oplysninger om de hidtidige erfaringer med den ændrede organisatoriske placering af Servicecentret, herunder også vedrørende den eventuelle betydning heraf for den vejledning som centret yder over for styrelsens brugere.

Styrelsen har i den anledning oplyst følgende:

”Efter inspektionen den 24. oktober 2005 er Servicecenterets organisatoriske placering ændret. Som led i nyorienteringen af Udlæn-

dingestyrelsen – ved etableringen af Udlændingesservice – blev Servicecenteret i august 2006 organisatorisk placeret i Borgerservice. Borgerservice består af Servicecenteret og Fællesjournalen. Servicecenterets opgavevaretagelse er ikke ændret, og Servicecenteret bemannes fortsat hovedsagligt med personale fra fagkontorerne på vagtbasis.

Det er Udlændingesservices opfattelse, at den ændrede organisering af Servicecenteret, der blev grundlagt 1. oktober 2005, fungerer efter hensigten.

Bemandingen af Servicecenteret med personale, der direkte er tilknyttet fagkontorerne, har sikret den nødvendige faglighed i betjeningen af brugerne. De sagsbehandlere, der til daglig træffer afgørelse i sagerne, og som har et indgående kendskab til de enkelte retsområder, kan deltage i vejledningen af brugerne i Servicecenteret. Det øger kvaliteten i vejledningen.

Ved udarbejdelse af Servicecenterets vagtplaner lægges der stor vægt på, at alle relevante fagområder dagligt er repræsenteret i Servicecenteret.

For blandt andet at sikre en korrekt vejledning af brugerne i Servicecenteret udarbejdes endvidere retningslinier for personalets håndtering af de enkelte sagstyper. Retningslinierne indeholder dels en beskrivelse af fremgangsmåden/tjekliste ved modtagelse af ansøgninger, dels oplysninger om regler og praksis på området.

Eksempler herpå er vedlagt til orientering som **bilag 1**.

I Servicecenteret er etableret en informationsskranke, hvor brugerne kan henvende sig, inden de ekspederes efter nummer. Servicecenteret har rigtigt gode erfaringer med informationsskranken, der

sikrer, at brugerne ikke venter unødigt, hvis de blot skal aflevere et skema eller rettelig kontakte en anden udlændingemyndighed. I informationen kan brugerne endvidere blandt andet modtage hjælp til at udfylde skemaer, således at ekspeditionerne ved skrankerne kan gennemføres hurtigere.

Brugernes tilfredshed med den service – herunder vejledning – som de modtager i Servicecenteret – fremgår af de brugerundersøgelser, som Udlændingesservice gennemførte i ugerne 9 og 46 i 2006, jf. herved opfølgningen på rapportens afsnit 3.4.1.”

Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig på det foreliggende grundlag ikke mere vedrørende spørgsmålet om Servicecenterets ændrede organisatoriske placering i styrelsen.

For så vidt angår styrelsens brugerundersøgelser henviser jeg til pkt. 3.4.1. nedenfor.

Som eksempler på tjeklister til brug for ekspedition af henvendelser i Servicecenteret har styrelsen vedlagt to skemaer: ”Servicecenterets fremgangsmåde ved modtagelse af ansøgning om erstatningsopholdskort” og ”Servicecenterets fremgangsmåde ved modtagelse af førstegangsansøgning om familiesammenføring med ægtefæller/samlevende (ansøgningspakke). Umiddelbart forekommer skemaerne at være en god hjælp til brug for sagsbehandlingen. Jeg bemærker dog at jeg ikke har foretaget nogen nærmere vurdering af skemaernes indhold, herunder om skemaerne må antages at kunne danne grundlag for fyldestgørende sagsbehandling og vejledning af brugerne.

Ad pkt. 3.3.5 Handicaptilgængelighed

I inspektionsrapporten anførte jeg at min inspektion af styrelsen ikke var gennemført som en handicaptilgængelighedsinspektion, og at jeg derfor ikke havde vurderet publikumsområderne ud fra denne synsvinkel.

Jeg henviste dog til at jeg i min inspektionsrapport vedrørende den inspektion af styrelsen som jeg gennemførte i 2001 – og som heller ikke blev gennemført som nogen egentlig handicaptilgængelighedsinspektion – bl.a. havde anført følgende:

”Jeg foretager mig herefter ikke mere vedrørende spørgsmålet om handicaptilgængelighed i relation til ekspeditionslokalet. Jeg har herved også ... lagt vægt på at Udlændingestyrelsen har oplyst at der i det nye domicil vil blive tilvejebragt tilstrækkelige faciliteter for handicappede. Jeg går i øvrigt ud fra at denne bemærkning ikke alene tager sigte på kørestolsbrugere, men også omfatter andre handicap som f.eks. synshandicap mv.”

På den baggrund bemærkede jeg i rapporten at der ved nyindretningen af Servicecentret fortsat alene er taget hensyn til handicaptilgængeligheden for så vidt angår kørestolsbrugere. Jeg bad styrelsen om nærmere at redegøre for eventuelle planer for indretningen af Servicecentret der tilgodeser andre handicap, f.eks. hørehandicap og synshandicap.

Styrelsen har hertil oplyst:

”Ved ombygningen og nyindretningen af Servicecenteret blev der taget højde for en handicapvenlig indretning. Den eksisterende handicapindgang blev forbedret, og der blev etableret et handicap-toilet for kørestolsbrugere og gangbesværede.

Informationsskranken blev endvidere placeret således, at medarbejderne i skranken har et overblik over begge indgangspartier, så informationsmedarbejderne kan hjælpe handicappede, der henvender sig i Servicecenteret. Medarbejderne i Informationsskranken er generelt meget opmærksomme på handicappede brugere og hjælper efter behov.

Det er Udlændingesservices erfaring, at handicappede brugere sjældent har behov for særlig hjælp i forbindelse med henvendelser i Servicecenteret – enten fordi de klarer sig selv, eller fordi de medbringer hjælpere.

Servicecenteret har for nylig ekspederet en hørehandicappet familie, hvilket ikke gav anledning til problemer, da kommunikationen foregik skriftligt ved brug af en PC.

Udlændingesservice finder, at den nuværende indretning af Servicecentret gør det muligt at imødekomme de behov, som centrets handicappede brugere har.”

Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager mig i forbindelse med den foreliggende inspektion ikke mere vedrørende spørgsmålet om handicappetilgængelighed. Jeg går ud fra at styrelsen til stadighed vil være opmærksom på eventuelle muligheder for yderligere foranstaltninger der kan lette handicappedes brug af Servicecentret.

Ad pkt. 3.4.1 Åbningstider og ventetid

I forbindelse med min behandling af dette punkt i inspektionsrapporten bad jeg om at modtage et eksemplar af den brugerundersøgelse som jeg var bekendt med at styrelsen havde gennemført i uge 9/2006 vedrørende brugernes tilfredshed med Servicecentret. Jeg bad endvidere om en redegørelse for styrelsens

overvejelser med hensyn til yderligere skridt for at nedbringe ventetiden i Servicecentret.

Udlændingesservice har herom oplyst følgende:

”Evalueringen af brugerundersøgelsen, der blev gennemført i uge 9/2006, vedlægges som **bilag 2**.

I undersøgelsen blev brugerne blandt andet spurgt om deres tilfredshed med betjeningen, og om ventetiden var passende.

Undersøgelsen viste, at 95 % af de adspurgte var meget tilfredse (58 %) eller tilfredse (37 %) med den service, de modtog.

På spørgsmålet, om ventetiden var passende, svarede 78 % af de adspurgte, at de var meget tilfredse (30 %) eller tilfredse (48 %).

Udlændingesservice gennemførte i uge 46/2006 en ny brugerundersøgelse. Evalueringen af denne brugerundersøgelse vedlægges som **bilag 3**.

Undersøgelsen viste, at 94 % af de adspurgte var meget tilfredse (47 %) eller tilfredse (47 %) med den service, de modtog.

På spørgsmålet, om ventetiden var passende, svarede 65 % af de adspurgte, at de var meget tilfredse (24 %) eller tilfredse (41 %).

Sammenholdt med undersøgelsen i uge 9 skal Udlændingesservice bemærke, at andelen af respondenter med undersøgelsen foretaget i uge 46 var dobbelt så stor.

Udlændingesservice bestræber sig generelt på, at ventetiden i Servicecenteret er så kort som mulig. Ressourcerne tilpasses efter behov, og de dage, hvor der erfaringsmæssigt er flest henvendelse – eksempelvis mandag formiddag og torsdag eftermiddag – er alle skranker bemanded. I spidsbelastningsperioder – blandt andet op til ferieperioder – ansættes vikarer til at skrive tilbagejsetilladelser og bevis for opholdstilladelser til børn.

Ventetiden kan visse dage være lang (mere end ½ time) på grund af mange henvendelser – selv med alle skranker bemanded. Udlændingesservice er dog af den opfattelse, at utilfredsheden med ventetiden kan mindskes, hvis brugerne får en mere præcis fornemmelse af, hvor lang ventetiden konkret er den pågældende dag. Derfor har Udlændingesservice besluttet at indkøbe et elektronisk system, der kan vise den forventede ventetid.

Det vil give Udlændingesservice en styrket mulighed for løbende at vurdere behovet for en udvidelse af åbningstiden. Styrelsen overvejer for tiden behovet for sæsonbestemt udvidelse af åbningstiden i Servicecentret.

Udlændingesservice agter endvidere på baggrund af det kommende elektroniske system at informere om gennemsnitsventetiderne på brugerportalen www.nyidanmark.dk.”

På baggrund af brugerundersøgelsernes oplysninger om brugernes tilfredshed med den betjening som Servicecentret yder, foretager jeg ikke mere vedrørende spørgsmålet om den vejledning (service) som centret – med den ændrede organisatoriske placering i styrelsen – yder over for brugerne, jf. ovenfor under pkt. 3.1.

Vedrørende ventetiden i Servicecentret har jeg noteret mig styrelsens oplysninger om at alle skranke (der var på inspektionstidspunktet 12 skranke) bemannes på tidspunkter hvor der erfaringsmæssigt er flest henvendelser, og at der i spidsbelastningsperioder yderligere ansættes vikarer.

Jeg har dog endvidere konstateret at det fremgår af evalueringen af brugerundersøgelsen foretaget i uge 46/2006 at 46 pct. af respondenterne i uge 9/2006 ventede i mere end en halv time og 21 pct. ventede i mere end en time. I uge 46 ventede 42 pct. i mere end en halv time og 39 pct. ventede i mere end en time. Jeg har således bemærket mig at der på godt otte måneder er sket en ikke ubetydelig stigning i andelen af brugere der har ventet i mere end en time.

Det fremgår af Udlændingenservices "Nyhed" af 27. april 2007 på brugerportalen www.nyidanmark.dk at Servicecentret i perioden 8. maj – 19. juni 2007 udvidede åbningstiden på tirsdage således at der udover den normale åbningstid (kl. 8.30 – 12.00) desuden var åbent kl. 15.30 – 17.30.

Det er endvidere i samme "Nyhed" omtalt at Servicecentret på daværende tidspunkt var ved at etablere det omtalte system til måling af den faktiske ventetid med henblik på information af brugerne om hvornår de kan forvente den korteste ventetid.

Inden jeg forholder mig nærmere til ventetiden i Servicecentret og åbningstidernes tilstrækkelighed, beder jeg styrelsen redegøre for erfaringerne med den udvidede åbningstid og den eventuelle indflydelse dette har haft på ventetiden. Jeg beder i den forbindelse om også at få oplysninger om eventuelle overvejelser vedrørende en permanent udvidelse af Servicecentrets åbningstid.

Jeg beder endvidere styrelsen oplyse om det elektroniske system med information om den konkrete ventetid nu er indført. I bekræftende fald beder jeg styrelsen om også at redegøre for erfaringerne hermed.

Ad pkt. 3.4.2 Medarbejdernes sprogbrug mv.

I inspektionsrapporten anførte jeg om dette emne bl.a. at jeg havde forstået at også graden af tilfredshed med publikumsbetjeningen havde været omfattet af styrelsens brugerundersøgelse. Jeg oplyste derfor at jeg eventuelt ville vende tilbage til spørgsmålet (om medarbejdernes sprogbrug og optræden over for brugerne) når jeg havde modtaget og gennemgået et eksemplar af undersøgelsen, jf. min anmodning under pkt. 3.4.1.

Som det fremgår ovenfor under pkt. 3.4.1., foretager jeg – på baggrund af brugerundersøgelsernes oplysninger om brugernes tilfredshed med den betjening som Servicecentret yder – ikke mere vedrørende spørgsmålet om den vejledning (service) som centret – med den ændrede organisatoriske placering i styrelsen – yder over for brugerne.

Jeg foretager mig heller ikke mere vedrørende spørgsmålet om medarbejdernes sprogbrug mv. over for brugerne.

Ad pkt. 3.4.3 Ubehagelige situationer/brugere og medarbejdernes sikkerhed

Under inspektionen blev det bl.a. oplyst at der er etableret et kriseberedskab som giver mulighed for at medarbejdere som har været udsat for ubehagelige situationer i forbindelse med kontakten med brugerne, uden ledelsens mellemkomst kan få samtaler med en psykolog. Det blev forklaret at det registreres at ordningen benyttes, men uden at ledelsen kan se hvilke(n) medarbejder(e) der konkret har henvendt sig om hjælp.

Jeg bad om at modtage nærmere oplysninger vedrørende omfanget af medarbejdernes brug af psykologsamtaler under kriseberedskabsordningen.

Styrelsen har på den baggrund oplyst følgende:

”Servicecentrets personale har ikke gjort brug af psykologsamtaler under kriseberedskabsordningen.

Det er yderst sjældent, at ekspeditioner i Servicecenteret giver anledning til situationer, der bringer personalet i en presset situation, hvor personalet oplever truende adfærd eller lignende.

Udlændingesservice vurderer løbende behovet for efteruddannelse af Servicecenterets personale, herunder om der er behov for yderligere uddannelse i at tackle pressede situationer. Blandt andet gennemgik Servicecenterets personale et kursus i håndtering af vanskelige samtaler i december 2005.

Nyt vagtpersonale, der tilknyttes Servicecenteret, gennemgår et undervisningsforløb, hvor Servicecenterets sikkerhedsberedskab gennemgås. Notat om sikkerhedsberedskabet vedlægges som **bilag 4**.

Personalet er i øvrigt instrueret i, at chefen for Servicecenteret skal kontaktes i pressede situationer, da det ofte formilder situationen, at brugeren får chefen i tale.

Endelig drøftes håndteringen af vanskelige samtaler på månedlige koordinationsmøder, som Servicecenteret afholder.

På baggrund af ovenstående er det Udlændingesservices opfattelse, at Servicecenterets personale generelt er rustet til at håndtere vanskelige samtaler.”

Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager ikke mere vedrørende spørgsmålet.

Ad pkt. 4. Tidsbestilling på erhvervsområdet

Den 1. oktober 2005 indførte styrelsen mulighed for at ansøgere og arbejdsgivere kunne bestille tid til et møde i styrelsen med henblik på indgivelse af ansøgning om opholdstilladelse efter udlændingelovens § 9 a, personlig identifikation og eventuel ”straksafgørelse” af sagen.

Jeg anmodede i inspektionsrapporten styrelsen om at redegøre for erfaringerne med tidsbestillingsordningen indtil da. Jeg bad om herunder at modtage nærmere oplysninger om antallet af tidsbestillinger og – hvis muligt – antallet af ”straksafgørelser” i den forbindelse samt oplysninger om inden for hvilke sagskategorier på erhvervsområdet muligheden for tidsbestilling fortrinsvis havde været benyttet.

Jeg bad endvidere styrelsen om at redegøre for hvordan ordningen var tænkt anvendt i forhold til arbejdsgivere der ønsker at benytte ordningen med henblik på meddelelse af opholdstilladelse til en medarbejder.

Jeg bad endvidere om oplysning om hvorvidt de hidtidige erfaringer på erhvervsområdet har ført til nærmere overvejelser om udstrækning af tidsbestillingsmuligheden til andre sagsgrupper i styrelsen.

Endelig bad jeg om at få oplyst om ordningen med at visse større virksomheder kan blive tilknyttet en bestemt kontaktperson i styrelsen, opretholdes.

Styrelsen har i notatet af 16. marts 2007 svaret således:

”Tidsbestillingsordningen har primært været anvendt af ansøgere og virksomheder – eller repræsentanter for virksomheder – inden for områderne ledende funktionærer og personer omfattet af jobkortordningen (typisk læger, ingeniører og IT-specialister).

I perioden 1. marts 2006 til 8. februar 2007 er der bestilt 37 møder.

28 af disse møder har fundet sted (ét møde var endnu ikke afholdt – 8 møder er efter tidsbestillingen aflyst at ansøgeren eller arbejdsgiveren).

Ved 10 af møderne var formålet indgivelse af førstegangsansøgninger. Der blev i forbindelse med 2 af disse møder truffet straksafgørelser.

4 møder omhandlede forlængelsesansøgninger (2 af disse omhandlede indgivelse af ansøgninger – 2 omhandlede integrationsinterview, idet ansøgerne søgte om tidsubegrænset opholdstilladelse).

Endelig omhandlede 6 møder vejledning af ansøgere, og 6 møder omhandlede vejledning af arbejdsgivere.

Arbejdsgivere kan anvende tidsbestillingsordningen på lige fod med ansøgere.

En arbejdsgiver, der ønsker at indgive ansøgning på en ansøgers vegne, kan dog ikke få en straksafgørelse, idet udstedelse af en opholdstilladelse forudsætter identifikation af ansøgeren.

Indtil videre er ingen arbejdsgivere mødt for at indgive ansøgning på en ansøgers vegne – uden at være ifølge med ansøgeren.

Udlændingetjenesten har på baggrund af den forholdsvis begrænsede interesse for anvendelse af tidsbestillingsordningen ingen aktuelle planer om at udvide ordningen til andre sagsområder.

Den såkaldte kontaktpersonordning mellem sagsbehandlere i Erhvervsbureauet og konkrete arbejdsgivere opretholdes. Udlændingetjenesten finder ordningen hensigtsmæssig i forhold til de virk-

somheder, som løbende har et større antal sager vedrørende udenlandsk arbejdskraft under behandling.

Ved vurderingen af, om der er behov for en kontaktperson, tillægges det vægt, om en kontaktperson vil være til gavn for såvel virksomheden som Udlændingesservice med henblik på at optimere ansøgningsprocessen. Det er således ikke virksomhedens størrelse, der er afgørende for, om der udpeges en kontaktperson i Erhvervs-kontoret.

Kontaktpersonordningen bruges eksempelvis i relation til en række såkaldte relocation-virksomheder, der håndterer et stort antal ansøgninger for en bred kreds af virksomheder.”

Jeg tager det oplyste til efterretning og foretager ikke mere vedrørende spørgsmålet.

Ad pkt. 5. Telefonbetjening

I inspektionsrapporten skrev jeg – i forlængelse af min tidligere behandling af spørgsmålet om styrelsens telefonbetjening af brugerne – bl.a. følgende:

”Jeg beder Udlændingesservice om en generel status for styrelsens telefonbetjening af brugerne, jf. herved også den sag som jeg i sommeren 2004 rejste vedrørende spørgsmålet, og som fortsat er uafsluttet. I det omfang det fortsat er relevant efter de markante ændringer af telefonbetjeningen som ifølge styrelsen er foretaget, beder jeg i den forbindelse om oplysninger om bl.a. følgende forhold:

Jeg forstår det sådan at den nye telefonordning på familiesammenføringsområdet nu er gennemført (senest den 22. februar 2006 hvor

styrelsens "Nyhed" er lagt på hjemmesiden). Jeg beder om at Udlændingesservice i redegørelsen nærmere kommer ind på de foreløbige erfaringer med den nye ordning.

Jeg beder desuden styrelsen om at oplyse hvor lang tid der normalt går fra styrelsens modtagelse af en ansøgning om familiesammenføring til ansøgeren/referencen får tilsendt styrelsens kvitteringsbrev med oplysning om den pågældende sagsbehandlerens telefonnummer og -tid.

Derudover beder jeg om at modtage nærmere oplysninger om erfaringerne med de direkte telefonnumre til erhvervs- og studieområdet, herunder hvilken betydning disse telefonlinjer og den udvidede telefontid har haft for ventetiden ved opkald til styrelsen.

For så vidt angår visumsagerne, forstår jeg at telefonbetjeningen – selv med den begrænsede telefonservice som styrelsen tilbyder på dette område – fortsat er problematisk. Jeg beder om styrelsens bemærkninger hertil, herunder en redegørelse for hvilke initiativer der eventuelt kan ventes iværksat for at afhjælpe problemet.

Endelig beder jeg styrelsen om at anslå den aktuelle, typiske ventetid ved opkald på styrelsen hovedtelefonnummer. Jeg beder i den forbindelse om styrelsens vurdering af om denne ventetid er acceptabel."

Hertil har styrelsen oplyst følgende:

"Den 1. juni 2006 udvidede Udlændingesservice telefontiden, således at brugere kan kontakte de sagsbehandlede kontorer i tidsrummet mandag-fredag fra kl. 9-15.

Når en bruger ringer på hovednummeret til Udlændingesservice, bliver vedkommende omgående sendt ind i en IVR-menu (tast-selv-menu), hvorfor der ikke er ventetid på hovednummeret.

Når brugeren herefter via tast-selv-menuen har valgt sig ind på en specifik linje, kan der forekomme ventetid.

For nøje at følge ventetiden ved opkald til call-centrene i Udlændingesservice er der udnævnt supervisorer for call-centrene, som har til opgave at monitorere telefonbetjeningen. Supervisorerne kan for eksempel følge, hvor mange brugere, der på et givent tidspunkt er i kø på call-centrenes specifikke linjer. Supervisorerne kan endvidere følge den aktuelle ventetid, for den bruger på linjen, som har ventet længst. Såfremt denne ventetid for et call-center på et givent tidspunkt overstiger 4 minutter, har supervisoren til opgave at sørge for, at flere medarbejdere hurtigst muligt tilsluttes telefonbetjeningen.

Udlændingesservice følger endvidere overordnet ventetiderne på call-centerlinjerne. Udlændingesservice kan således som eksempel oplyse, at call-centret på familiesammenføringsområdet i perioden 6. november 2006 (styrelsens telefonsystem blev opgraderet den 4. november 2006 - først herefter var det muligt at trække helt valide statistikker på ventetiden) til 2. marts 2007 besvarede 20.741 opkald, og at den gennemsnitlige ventetid i call-centerkø'en i perioden var 52 sekunder. I samme periode besvarede call-centret på erhvervsområdet 18.756 opkald - den gennemsnitlige ventetid var 2 minutter og 17 sekunder. På visumområdet besvarede call-centret i perioden 15.748 opkald - den gennemsnitlige ventetid var 1 minut og 17 sekunder.

Udvidelsen af telefontiden – som gælder alle sagsområder – samt forbedringen af telefonservicen i øvrigt har ført til en markant forbedring af opkaldsbesvarelsesprocenten.

Således er besvarelsesprocenten som gennemsnit for alle call-centrene steget fra ca. 60 % i perioden februar-maj 2006 til ca. 95 % i perioden juni-december 2006.

På familiesammenføringsområdet er der – udover muligheden for at kontakte et call-center med generelle spørgsmål – mulighed for at ringe med spørgsmål direkte til den sagsbehandler, der behandler en konkret sag. Udlændingesservice kan oplyse, at det er det klare indtryk, at der generelt er tilfredshed blandt brugerne hermed.

For så vidt angår spørgsmålet om fremsendelse af kvitteringsbreve på familiesammenføringsområdet kan Udlændingesservice oplyse, at det er målsætningen, at ansøgeren og/eller den herboende reference senest en uge fra modtagelsen af en ansøgning om familiesammenføring får besked om, hvorvidt sagen er fuldt oplyst (jf. herved opfølgningen på rapportens afsnit 7, hvor selvbetjeningsmodellen omtales), og i givet fald får udmeldt den forventede maksimale sagsbehandlingstid – og samtidig gøres bekendt med den fremtidige sagsbehandlers navn, telefonnummer og telefontid.

Denne målsætning overholdes.”

Jeg tager det oplyste til efterretning, men beder derudover styrelsen om yderligere at oplyse følgende:

Jeg forstår det sådan at muligheden for umiddelbart at komme i direkte telefonisk kontakt med den sagsbehandler som behandler en konkret sag, alene fore-

ligger på familiesammenføringsområdet. Under inspektionen oplyste styrelsen at ordningen med direkte telefonadgang til sagsbehandleren ikke umiddelbart forventedes indført på andre områder, men at dette dog kunne komme på tale på et senere tidspunkt. Jeg beder styrelsen om at oplyse hvorvidt der på nuværende tidspunkt er overvejelser om også på andre sagsområder, herunder visumområdet, at give brugerne mulighed for umiddelbar, direkte telefonkontakt med sagsbehandleren.

Ad pkt. 6. Journalisering

Jeg bad i inspektionsrapporten Udlændingesservice om at oplyse hvorvidt styrelsens målsætning om journalisering af al post fra dag til dag overholdes.

Styrelsen har oplyst følgende:

”Selvom der løbende har været tilført ressourcer til Fællesjournalen (journal på familiesammenførings-, erhvervs- og studieområdet) – blandt andet i form af vikarbistand – har sygdom og mindre hensigtsmæssige arbejdsgange ført til, at det i perioder i 2006 var vanskeligt at overholde målsætningen om journalisering af al post fra dag til dag.

For at optimere arbejdsgangene i Fællesjournalen er der pr. 1. januar 2007 sket en reorganisering, herunder en opdeling af medarbejderne i team.

På nuværende tidspunkt screenes al indkommen post fra dag til dag. Hastepost registreres dagligt, og som hovedregel al øvrig post indenfor et par dage. På enkelte områder registreres posten for tiden med ca. 1 uges forsinkelse.

Udlændingesservice arbejder løbende på at sikre overholdelse af målsætningen om at registrere posten fra dag til dag.”

For at sikre at myndigheden til enhver tid selv har overblik over indholdet af de enkelte sager, og for at sikre parterne og andre en effektiv adgang til aktindsigt mv. i sagerne er det naturligvis af afgørende betydning at dokumenter mv. med tilknytning til en sag, hurtigst muligt registreres (journaliseres) på sagen.

Jeg har på den baggrund særligt noteret mig styrelsens oplysning om at posten på enkelte områder blev (bliver?) registreret med ca. en uges forsinkelse.

Jeg beder styrelsen om en aktuel status vedrørende overholdelse af styrelsens målsætning for journalisering af såvel ind- som udgående post.

Ad pkt. 7. Sagsbehandlingstid

I inspektionsrapporten koncentrerede jeg mig om styrelsens sagsbehandlingstider på familiesammenføringsområdet. Jeg konstaterede at styrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid (206 dage) for familiesammenføringssager (førstegangsansøgninger) på baggrund af tallene for januar-februar 2006 ikke opfyldte det mål der var opstillet for alle sager i denne kategori i hele 2006, nemlig 190 dage. Jeg bad om Udlændingesservices bemærkninger hertil, herunder hvilke initiativer styrelsen eventuelt ville iværksætte for at opfylde målsætningen.

Endvidere anmodede jeg om – om muligt – at få oplyst den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 pct. af sagerne som havde haft den længste sagsbehandlingstid.

Jeg bad endvidere om at få oplyst hvilken målsætning der var udmeldt vedrørende den maksimale sagsbehandlingstid for familiesammenføringsager (førstegangsansøgninger).

Udlændingesservice har oplyst følgende:

”Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 % af sagerne, som har haft den længste sagsbehandlingstid, var i 2006 496 dage.

For at sikre en fortsat nedbringelse af sagsbehandlingstiderne har Udlændingesservice siden august 2006 været i gang med at implementere de såkaldte Leanprincipper – med den overordnede målsætning for øje hele tiden at sætte sig i brugernes sted. Dette medfører løbende en række nye tiltag og forandringer i sagsbehandlingsprocessen. Frem til nu har der primært været iværksat tiltag på familiesammenføringsområdet og på erhvervsområdet. Leanprincipperne er dog planlagt implementeret på alle sagsområder.

Med de nye tiltag fokuserer styrelsen på at procesoptimere arbejdsgangene. Dette har medført en væsentlig nedbringelse af sagsbehandlingstiden på eksempelvis forlængelsessager på familiesammenføringsområdet (fra 12 måneder i september 2006 til 3 måneder i december 2006).

De nye og kortere sagsbehandlingstider understøttes af en udmelding af servicemål i form af maksimale sagsbehandlingstider, som blandt andet kan ses på brugerportalen www.nyidan-mark.dk.

Samtidig med at sagsbehandlingstiderne nedbringes, arbejder styrelsen målrettet på at nedbringe antallet af verserende sager på de selv samme sagsområder.

Den 1. februar 2007 trådte en ændring af udlændingeloven i kraft (L 89 af 30. januar 2007), som blandt andet indebærer indførelse af en selvbetjeningsmodel for førstegangsfamiliesammenføringsager. Lovændringen vil i høj grad medvirke til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne på familiesammenføringsområdet.

I forbindelse med indførelse af selvbetjeningsmodellen gives der således ansøgerne en garanti for hurtig sagsbehandling, hvis der indleveres en korrekt udfyldt og fuldt oplyst ansøgning.

Ansøgere, der for det første opfylder de almindelige betingelser for at få opholdstilladelse og for det andet selv bidrager med de nødvendige oplysninger til behandling af sagen, vil få deres sag behandlet i et spor for enkle sager og således få en særlig hurtig sagsbehandling.

Ansøgere, der ikke opfylder de almindelige betingelser for at få opholdstilladelse, vil få behandlet deres sager i et spor for de mere komplicerede sager, der som udgangspunkt ikke vil sigte mod lige så hurtig sagsbehandlingstid som de enkle sager.

Ansøgere, der ikke bidrager med de nødvendige oplysninger til sagens behandling, vil kunne få deres sag afvist efter en ny bestemmelse i udlændingelovens § 9 g. Der gives dog altid ansøgeren og den herboende reference en frist på 3 uger til at komme med de manglende oplysninger/dokumenter, jf. nedenfor.

Nye ansøgninger om familiesammenføring modtages nu – i overensstemmelse med den ved lovgivningen forudsatte Lean-optimering af sagsgangene – i et særligt oprettet team, der forestår den indledende screening af samtlige ansøgninger samt – i de enk-

le og fuldt oplyste sager – ligeledes den efterfølgende sagsbehandling.

Det er målsætningen, at ansøgeren og/eller den herboende referencen senest en uge fra modtagelse af ansøgningen får besked om, hvorvidt sagen er fuldt oplyst og i givet fald får udmeldt den forventede maksimale sagsbehandlingstid – og samtidig gøres bekendt med den fremtidige sagsbehandlers navn, telefonnummer og telefontid. Denne målsætning overholdes.

Hvis sagen ikke er fuldt oplyst er det ligeledes målsætningen, at ansøgeren og/eller referencen inden for en uge bliver anmodet om at fremsende de manglende oplysninger/dokumenter. Denne målsætning er tillige indtil videre overholdt. Hertil gives en frist på 3 uger. Modtages de manglende oplysninger/dokumenter, udmelder Udlændingesservice på dette tidspunkt det aktuelle servicemål, og samtidig gøres ansøgeren og/eller referencen bekendt med den fremtidige sagsbehandlers navn, telefonnummer og telefontid. Modtages de manglende oplysninger/dokumenter ikke, vil sagen som udgangspunkt blive afvist.

Servicemålet for de enkle og fuldt oplyste førstegangssager er 3 måneder (fra ansøgningens modtagelse eller – i tilfælde hvor ansøgningen ikke ved indgivelsen var fuldt oplyst – fra modtagelse af de manglende oplysninger).

Servicemålet for behandlingen af de mere komplicerede førstegangssager er 7 måneder fra ansøgningens indgivelse.

For yderligere at nedbringe sagsbehandlingstiderne samt give en bedre vejledning til ansøgerne har Udlændingesservice igangsat en række understøttende foranstaltninger. For eksempel har styrelsen

taget nye og lettilgængelige ansøgningskemaer i brug på samtlige sagsområder. De første ansøgningskemaer er taget i brug på familiesammenføringsområdet den 1. februar 2007 (de resterende ansøgningskemaer er planlagt taget i brug senest den 1. april 2007).

I forbindelse med ibrugtagningen af de nye skemaer er der planlagt – og påbegyndt – en rundtur til relevante ambassader og politikredse i foråret 2007, hvor styrelsen vil introducere i brugen af de nye skemaer med henblik på tillige at optimere vejledningen af ansøgere, der retter henvendelse på ambassader og til politiet.

De nye ansøgningskemaer, udvidelsen af telefontiden og det forhold, at informationen på www.nyidanmark.dk har fået en ny lettere tilgængelig og mere brugervenlig udformning, har allerede nu betydet væsentlig flere fuldt oplyste sager – og vil dermed bidrage til overholdelsen af servicemålene.

Udlændingesservice har i perioden fra 1. februar 2007, hvor lovændringen trådte i kraft, til 9. marts 2007 foretaget en manuel optælling af ægtefællesammenføringsansøgninger indgivet på de nye ansøgningskemaer:

I perioden modtog Udlændingesservice 263 ansøgninger. Den 9. marts 2007 var 107 af disse sager (fuldt oplyste ved ansøgningens indgivelse) afgjort med tilladelse (i de 107 tilladelser er medregnet sager, hvor ansøgeren har modtaget oplysning om, at betingelserne for familiesammenføring er opfyldt, i den forstand at tilladelse vil kunne gives, så snart referencen har stillet økonomisk sikkerhed). I 28 af sagerne (fuldt oplyste ved ansøgningens indgivelse) var der enten givet afslag eller sagerne var klar til afslag. 182 sager var der givet en frist på 3 uger til at komme med manglende oplysninger. Ingen sager var endnu afvist.

For fortsat at nedbringe antallet af verserende familiesammenførings-sager modtaget før 1. februar 2007 har Udlændingesservice blandt andet oprettet to team med særligt vægt på at behandle disse ægtefællesager.

Som **bilag 5** vedlægges til orientering oversigt over teamorganiseringen på familiesammenføringsområdet.”

Udlændingesservice har bl.a. oplyst at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 20 pct. af sagerne som har haft den længste sagsbehandlingstid i 2006, var 496 dage.

Selvom der er tale om et gennemsnit som alene omfatter de 20 pct. af sagerne som det har taget længst tid at behandle, må en sagsbehandlingstid på mere end 16 måneder efter min opfattelse betegnes som særdeles lang, særligt når det tages i betragtning at der er tale om sager af meget indgribende betydning for ansøgerne og deres pårørende.

På den baggrund har jeg noteret mig styrelsens oplysninger om de initiativer der siden er taget for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

*Jeg har i den forbindelse særligt bemærket at styrelsen nu udmelder servicemål i form af **maksimale** sagsbehandlingstider. Servicemålet for enkle og fuldt oplyste førstegangssager på familiesammenføringsområdet er tre måneder, og for mere komplicerede førstegangssager på samme område syv måneder fra ansøgningens indgivelse.*

Jeg beder om at få oplyst om målsætningerne overholdes.

*Servicemålet for **gennemsnitlige** sagsbehandlingstider for alle familiesammenførings-sager i hele 2007 er på www.nyidanmark.dk oplyst til 180 dage, dog 125*

dage for sager indgivet efter den 1. februar 2007 (hvor "selvbetjeningsmodellen" trådte i kraft). I perioden januar til maj 2007 har den faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sagerne været 189 dage, dvs. ni dage længere end måltallet.

Jeg har dog samtidig bemærket at 50 pct. af sagerne er blevet afsluttet i løbet af gennemsnitligt 73 dage og 80 pct. af sagerne i løbet af gennemsnitligt 116 dage.

Jeg beder styrelsen oplyse hvorvidt de udmeldte mål for gennemsnitlige sagsbehandlingstider overholdes på nuværende tidspunkt.

For så vidt angår verserende familiesammenførings­sager (ægtefællesager) modtaget i styrelsen før den 1. februar 2007 har styrelsen oplyst at der er oprettet to teams med særlig vægt på at behandle sagerne. Jeg beder styrelsen om nærmere at redegøre for status vedrørende behandlingen af disse ældre familiesammenførings­sager, herunder sagernes antal og foreløbige sagsbehandlingstid. Jeg beder endvidere om at få oplyst hvornår sagerne forventes at være færdigbehandlede.

Opfølgning

Jeg beder om at styrelsen sender de underretninger mv. som jeg har bedt om, jf. pkt. 3.4.1, 5, 6 og 7, tilbage gennem Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration for at ministeriet kan få lejlighed til at kommentere det som styrelsen anfører.

Underretning

Denne opfølgingsrapport sendes til Udlændingesservice, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Folketingets Retsudvalg, Folketingets Udvalg for Udlændinge- og Integrationspolitik samt Rigsrevisionen.