

## Ministeren

Udlændinge- og Integrationsudvalget  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K



## Udlændinge- og Integrationsministeriet

Udlændinge- og Integrationsudvalget har den 8. oktober 2020 stillet følgende spørgsmål nr. 29 (alm. del) efter ønske fra Carl Valentin (SF) til udlændinge- og integrationsministeren, som hermed besvares.

### Spørgsmål nr. 29:

Vil ministeren kommentere DRC Dansk Flygtningehjælps henvendelse til ministeriet og Udlændingestyrelsen vedr. optagelse af biometridata sendt den 24. august 2020, jf. UUI alm. del – bilag 8, og besvare følgende spørgsmål:

- Mener ministeren, at det er rimeligt fortsat at fastholde korte deadlines for forlængelse af opholdstilladelse eller udstedelse af pas, når muligheder for at få biometrioptagelse er stærkt begrænset grundet den nuværende pandemi?
- Vil ministeren initiere initiativer, der kan gøre det mindre besværligt for flygtningefamilier at tidsbestille biometrioptagelse under coronapandemien ud fra de vanskeligheder, der er beskrevet i brevet?
- Vil ministeren redegøre for, hvor mange tider der bliver stillet til rådighed hver dag for biometriundersøgelser i borgerservice centrene, og ligeledes hvornår på dagen de bliver frigivet?
- Vil ministeren redegøre for, hvorfor store kommuner som Århus har taget så lang tid om at åbne op for borgerservice, og hvorledes denne beslutning afspejler det daværende kontakttal for coronasmittede?
- Vil ministeren på baggrund af vanskelighederne opstillet i brevet overveje muligheden for at udlicitere opgaven med at optage biometriske data til kommunerne?

### Svar:

Udlændinge- og Integrationsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålene indhentet bidrag fra Udlændingestyrelsen, som jeg kan henholde mig til:

”I forbindelse med Covid19-situationen og den generelle nedlukning af Danmark var det i perioden fra den 12. marts 2020 til den 14. juni 2020 ikke muligt at få personlig betjening i Borgerservice. Udlændingestyrelsen åbnede i et begrænset omfang op for personlig betjening den 15. juni 2020, hvor der på dette tidspunkt var en ophobning af særligt ekspeditioner til optagelse af biometri (foto og fingeraftryk) til opholds-

2. november 2020

Udlændinge- og Integrationsministeriet

Koncernøkonomi  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Tel. 6198 4000  
Mail [uim@uim.dk](mailto:uim@uim.dk)  
Web [www.uim.dk](http://www.uim.dk)

CVR-nr. 36977191

Sags nr. 2020 - 18611  
Akt-id 1422208

kort, som blev prioriteret ved genåbningen. Udlændingestyrelsen åbnede op i overensstemmelse med de gældende retningslinjer fra sundhedsmyndighederne. Udlændingestyrelsen flyttede i begyndelsen af juni fra København til Næstved som en del af flytningen af statslige arbejdspladser – Bedre Balance I.

Udlændingestyrelsen overtog den 1. august 2020 politiets udlændingekspeditioner som led i en større ressortoverdragelse fra Justitsministeriet til Udlændinge- og Integrationsministeriet. Åbningen af styrelsens nye lokationer ude i landet foregik gradvist i perioden fra den 13. august 2020 til den 28. august 2020, hvilket betød, at brugerne indtil da alene kunne blive betjent i Næstved. Udlændingestyrelsen åbnede ekspeditionerne, så snart bygninger, IT, rekruttering m.v. gjorde det muligt. Udlændingestyrelsen har henover sommeren intensivt arbejdet for at gøre de nye lokationer klar til brugerbetjening.

Udlændingestyrelsen har siden den 15. juni 2020 løbende justeret og åbnet for flere typer af ekspeditioner, således at den personlige betjening på nuværende tidspunkt omfatter optagelse af biometri til opholdskort og pas, visum-forlængelse, udstedelse af tilbagerejsetilladelse samt afhentning af laissez-passer (nødpas).

Borgerservice har ligeledes i august 2020 udvidet åbningstiden for personlig betjening for at kunne betjene flere brugere pr. dag. Udlændingestyrelsen har derudover forlænget fristen for optagelse af biometri til opholdskort. Senest er fristen herfor fastsat til den 30. november 2020. Udlændingestyrelsen har løbende informeret om disse fristforlængelser på [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk), ligesom disse fristen fremgår af Udlændingestyrelsens kvitteringsbreve. Udlændingestyrelsen vurderer løbende, om der er behov for yderligere udsættelse.

Udlændingestyrelsen har samtidig med åbningen af de nye lokationer i august 2020 indført online tidsbestilling, således at brugerne har mulighed for at booke tid til ekspedition inden for en tre ugers periode. Online tidsbestilling er indført for at sikre en sundhedsmæssig forsvarlig afvikling af ekspeditionerne og samtidig give brugerne en bedre betjening med kort ventetid for selve ekspeditionen.

Pr. 19. oktober 2020 og tre uger frem var der ca. 11.250 ledige tider på landsplan. Der var ledige tider på alle lokationer. Udlændingestyrelsen har primo oktober 2020 endvidere udvidet kapaciteten af ledige tider for optagelse af biometri til opholdskort og udstedelse af tilbagerejsetilladelser på lokationerne i henholdsvis Aarhus og på Bornholm.

På daglig basis er der typisk i alt på alle lokationer mere end 1.000 tider. Udlændingestyrelsen er enig i opfattelsen af, at det til at begynde med var vanskeligt at bestille tid. Det skyldes, at der var en større ophobning

efter nedlukningen. Det er Udlændingestyrelsens opfattelse, at puklen nu er afviklet, og at det løbende er muligt at bestille tid inden for tre uger i Udlændingestyrelsens Borgerservice. Udlændingestyrelsen er generelt og løbende opmærksom på tiltag, der gør, at brugerne oplever god service hos Udlændingestyrelsen.

Det er overordnet besluttet, at Udlændingestyrelsens Borgerserviceafdelinger er placeret i Næstved, Aalborg, Aarhus og Odense og en gang om måneden også på Bornholm. Formålet er at sikre brugerne en stabil og robust brugerbetjening inden for vores ressourcemæssige ramme. Det er vigtigt, at de enkelte Borgerservices har et vist antal medarbejdere og et højt fagligt niveau. Der er ingen aktuelle planer om at åbne en Borgerserviceafdeling i Esbjerg eller andre steder.

Udlændingestyrelsen arbejder løbende med at forbedre brugeroplevelsen [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk), herunder er Udlændingestyrelsen endvidere i færd med at se på, hvordan tidsbestillingen tilgås lettest fra hjemmesiden ud fra den kommunikationsstrategi, som [www.nyidanmark.dk](http://www.nyidanmark.dk) er bygget op omkring.

Udlændingestyrelsen er også opmærksom på løbende at forbedre ansøgningsskemaerne. Senest har Udlændingestyrelsen digitaliseret skemaerne til brug for førstegangsansøgninger om familiesammenføring, så der er mulighed for en digital ansøgningsprocedure også på dette område. Løsningen tilpasser sig automatisk brugerens aktuelle situation undervejs i ansøgningsforløbet. På den måde gør onlineskemaet ansøgningsprocessen nemmere for brugeren, og samtidig bidrager det til at sikre, at brugeren under ansøgningsprocessen modtager relevante og nødvendige oplysninger.

Udlændingestyrelsen fastsætter generelt frister for modtagelse af oplysninger og dokumenter til brug for sagens behandling, blandt andet for at sikre en effektiv screenings- og sagsoplysningsproces. Det er imidlertid oftest muligt at få udskudt disse svarfrister på anmodning, såfremt ansøgeren måtte have behov for det.”

Mattias Tesfaye

/

Søren Larsen